

PALVELUOHJAUSTA VIITTOMAKIELISELLE VÄHEMMISTÖLLE

Kuurojen asiakkaiden kokemuksia viittomakielisestä palveluohjauksesta

MARJATTA ASTRÉN

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Pro gradu -tutkielma

Hyvinvointipalvelujen

järjestämisen maisteriohjelma

Kesäkuu 2017

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

MARJATTA ASTRÉN: PALVELUOHJAUSTA VIITTOMAKIELISELLE VÄHEMMISTÖLLE.

Kuurojen asiakkaiden kokemuksia viittomakielisestä palveluohjauksesta.

Pro gradu -tutkielma, 60 sivua, 3 liitettä

Hyvinvointipalvelujen järjestämisen maisteriohjelma

Kesäkuu 2017

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada selville kuurojen asiakkaiden näkemyksiä viittomakielisen palveluohjauksen merkityksestä heidän arjessaan. Palveluohjauksen tavoitteena on, että kuurot kansalaiset saavuttavat yhteiskunnan tarjoamat palvelut, ja että he voivat tasavertaisesti osallistua yhteiskunnan toimintoihin muiden kansalaisten tavoin. Keskeisiin tehtäviin kuuluvat asiakkaiden neuvonta, ohjaus ja tuki, palveluista ja erilaisista etuuksista tiedottaminen, ja erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa tehtävä verkostoyhteistyö. Tutkimuksessa etsittiin myös syitä, miksi tulkkauspalvelu yksistään ei aina riitä asiakkaalle. Lisäksi haastateltavilta tiedusteltiin, mitä odotuksia tai toiveita heillä oli palvelujen kehittämiseksi.

Tämän laadullisen tutkimuksen aineistonkeruussa käytettiin puolistrukturoitua haastattelumenetelmää. Haastatteluihin osallistuivat kuusi kuuroa asiakasta, joilla oli kokemusta Kuurojen Liiton kuntoutussihteerien palveluohjauksesta. Kaikki haastattelut toteutettiin viittomakielellä, ja ne tulkattiin suomen kielelle. Analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia ja -erittelyä. Tutkimuksen lähestymistapa on kuvaileva ja tulkitseva. Teoreettisessa viitekehyksessä kuuroutta tarkasteltiin omaa kieltä ja kulttuuria korostavan sosiokulttuurisuuden näkökulmasta, joka poikkeaa lääketieteellisestä vammaisnäkökulmasta. Sosiokulttuurisessa lähestymistavassa kuuro henkilö nähdään kielellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti viittomakieliseen yhteisöön identifioituneena, ja kuuroutta pidetään positiivisena, persoonallisuuden ja minuuteen liittyvänä piirteenä ja voimavarana.

Viittomakielisen palveluohjauksen kokemukset haastateltaville muotoutuivat viiteen eri merkityskokonaisuuteen: Viittomakielinen kommunikaatio ja vuorovaikutus, Esteetön tiedonsaanti, Arjen sujumisen tuki, Asiakaslähtöisyys ja palvelun kokonaisvaltaisuus sekä Yhdenvertaiset mahdollisuudet ja osallisuus. Näistä haastateltaville merkityksellisintä oli omakielisen keskustelun mahdollisuus ja kasvokkain toteutunut vuorovaikutustilanne, jossa kommunikaatio sujui esteettömästi. Tulkkauspalvelun käyttämättömyyden syyt liittyivät tulkin roolin sääntöihin ja tulkkien vaihtuvuuteen pitkäaikaisissa ja mutkikkaissa asioissa. Tutkimuksen yhteydessä ilmeni myös, että kuuron henkilön kielitaidon puutteellisuus tai muut rajoitteet vähensivät itsenäistä tulkin käyttöä.

Kokemukset palveluohjauksesta olivat pääosin myönteisiä. Palveluohjausta tarjoavat kuntoutussihteerit nähtiin ennen kaikkea asiakkaan omaa kieltä käyttävinä, ammattitaitoisina ja luotettavina työntekijöinä. Itse palvelutoiminta koettiin tärkeäksi, vaikka työntekijät olivat ajoittain vaihtuneet. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan suositella, että viittomakielinen palveluohjaus jatkuu sen kattavuuden vuoksi nykyisen kaltaisena. Tämä oli myös haastateltavien ensisijainen toive.

Avainsanat: palveluohjaus, kuurot, viittomakielinen vähemmistö, sosiokulttuurisuus

UNIVERSITY OF TAMPERE

Faculty of Social Sciences

MARJATTA ASTRÉN: CASE MANAGEMENT FOR THE SIGN LANGUAGE MINORITY.

Deaf Clients' Experiences of Case Management in Sign Language.

Master's thesis, 60 pages, 3 appendices

Master's Degree Programme in Human Services

June 2017

The objective of this thesis was to discover deaf clients' views on regarding the significance of case management in Sign Language in their everyday life. The goal of case management is to ensure that deaf citizens obtain the services provided by society and that they can participate in societal activities in equal measures to other citizens. The essential duties of case management include advising the clients, giving guidance and support, providing information about services and different benefits and especially the co-operation and networking among the agents working in social and health services. Another goal of this thesis was to search reasons behind the fact that interpretation service itself is not always sufficient for the client. In addition, the interviewees were inquired about the expectations or hopes they have regarding the further development of the services.

Semi-structured interview method was utilized to gather the material for this qualitative research. Six deaf clients with experience of case management by the rehab secretaries working for the Finnish Association of the Deaf took part in the interviews. The method for analysing the material was data-driven content analysis. The approach of the thesis is descriptive and interpretative. Within the thesis' theoretical frame of reference, deafness was studied from the sociocultural viewpoint, which stresses the importance of one's own language and culture, differing from the medical disabled viewpoint. Sociocultural approach sees the Deaf person as identifying with the Sign Language community linguistically, socially and culturally. Deafness is regarded as a positive trait, which is a part of a person's personality and self and a source of strength.

The experiences of the interviewees regarding case management in Sign Language were in five different categories: Communication and interaction in Sign Language, information Accessibility, Support for everyday life, Client orientation and comprehensiveness of the service and Equal opportunities and participation. The chance to have a dialogue in their own language was most meaningful to the interviewees. The reasons for the insufficiency of the interpretation service related to the rules of the interpreter's role and the interchangeability of interpreters in long-lasting and complicated matters. The study also revealed that the lack of language skills or other limitations of the deaf person diminished the use of an independent interpreter.

The experiences regarding case management were mainly positive. The interviewees considered rehab secretaries to be first and foremost employees who use their clients' language and who are professional and trustworthy. Based on the results of the study, it is recommended that case management in Sign Language continues as a current activity for its coverage. This was also the primary wish of the interviewees.

Keywords: case management, the deaf, sign language, socioculturalism

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 KUUROT KIELIVÄHEMMISTÖNÄ	5
2.1 Näkökulmia kuurouteen	5
2.2 Viittomakielinen yhteisö ja kuurojen kulttuuri.....	7
2.3 Viittomakieli äidinkielenä ja viittomakieltä käyttävät.....	9
2.4 Kielen merkitys sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja oralismin vaikutus	11
2.5 Keskeinen viittomakielisiä kuuroja koskeva lainsäädäntö	12
3 VIITTOMAKIELINEN PALVELUOHJAUS	14
3.1 Palveluohjauksen määritelmiä.....	14
3.2 Tulkkauspalvelua vai palveluohjausta?	14
3.3 Yksilöllinen palveluohjaus asiakkaan tukena.....	16
3.4 Viittomakielisen kulttuurin erityisasiantuntemus ja verkostoyhteistyö	17
4 AIEMPIÄ TUTKIMUKSIA.....	19
4.1 Kotimainen tutkimus	19
4.2 Kansainvälinen tutkimus	22
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	25
5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	25
5.2 Aineiston hankinta.....	25
5.3 Viittomakieliset teemahaastattelut.....	28
5.4 Aineiston analysointi	29
5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	32
6 TUTKIMUKSEN TULOKSIA	35
6.1 Palveluohjauksen merkitys asiakkaille.....	35
6.1.1 Viittomakielinen kommunikaatio ja vuorovaikutus	35
6.1.2 Esteetön tiedonsaanti	38
6.1.3 Arjen sujumisen tuki.....	40
6.1.4 Asiakaslähtöisyys ja palvelun kokonaisvaltaisuus	44
6.1.5 Yhdenvertaiset mahdollisuudet ja osallisuus.....	45
6.2 Syitä tulkkauspalvelun käyttämättömyyteen	47
6.2.1 Tulkin roolin rajoitteet.....	48
6.2.2 Asioiden pitkäaikaisuus ja monimutkaisuus sekä tulkkien vaihtuvuus	49
6.2.3 Asiakkaan omat rajoitteet käyttää tulkkauspalvelua.....	50
6.3 Asiakastoiveita palveluohjauksen kehittämiseksi.....	51
6.3.1 Henkilökohtaisen palvelun joustavuus	51

6.3.2 Palveluohjauksen jatkuvuuden turvaaminen	52
6.4 Yhteenveto.....	52
7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	56
LÄHTEET	61
LIITTEET.....	66
Liite 1 Asiakasanalyysi palvelutarpeiden kartoittamiseksi.....	66
Liite 2 Saatekirje.....	69
Liite 3 Teemahaastattelurunko	70

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1.	Yksinkertaistettu lääketieteellisen ja sosiokulttuurisen näkökulmien vertailu, s. 6
Kuvio 2.	Viittomakieliset ja viittomakieltä käyttävät, s. 10
Kuvio 3.	Viittomakielinen kommunikaatio ja vuorovaikutus, s. 38
Kuvio 4.	Esteetön tiedonsaanti, s. 40
Kuvio 5.	Arjen sujumisen tuki, s. 43
Kuvio 6.	Asiakaslähtöisyys ja kokonaisvaltaisuus, s. 45
Kuvio 7.	Yhdenvertaiset mahdollisuudet ja osallisuus, s. 47

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytteessä tarkastellaan kuurojen asiakkaiden näkemyksiä viittomakielisestä palveluohjauksesta ja sen merkityksestä heidän arjessaan. Tutkimusta varten haastateltiin kevään ja syksyn 2015 aikana kuutta viittomakielistä kuuroa henkilöä, joilla oli kokemusta Kuurojen Liiton kuntoutussihteerien palveluohjauksesta. Tutkimusprosessin kuluessa organisaatiossa toteutettiin uudistus, jonka yhteydessä alueellinen kuntoutussihteeritoiminta muuttui nimellisesti aluetyöntekijä-palveluohjaustoiminnaksi 1.1.2016. Työn sisältö ei kuitenkaan oleellisesti muuttunut. Tässä tutkimuksessa viittomakielistä palveluohjausta tekevään työntekijään viitataan nimikkeellä kuntoutussihteeri, aluetyöntekijä tai työntekijä riippuen siitä, milloin se tuntuu luontevimmalta.

Mielenkiintoni tutkimusaiheeseen heräsi monen vuoden omakohtaisesta kokemuksesta kuurojen kuntoutussihteerinä. Toimintaan sisältyi laaja-alaisia ja monipuolisia työtehtäviä sekä asiakastyössä että alueellisessa verkostoyhteistyössä. Työ viittomakielisten kuurojen parissa toi monesti mieleen ajatuksen, mistä asiakkaat saisivat omakielistä ja yhtä monipuolista palvelua, jos kuntoutussihteeripalveluja ei olisi saatavilla. Tutkimuksessa keskityn erityisesti kieli- ja kulttuurivähemmistön – en vammaisryhmän – kokemuksiin. Kuurot ja kuurous nähdään omaa kieltä ja kulttuuria korostavassa sosiokulttuurisessa kontekstissa, jossa viittomakieli muodostaa kulttuurin ytimen ja antaa pohjan kuurojen kulttuurin sisällölle ja historian välittymiselle. Sosiokulttuurisesta näkökulmasta tarkasteltuna kuurous ei riipu kuulosta tai sen puutteesta, kuten perinteisessä, lääketieteellisessä käsityksessä. Näkökulma poikkeaa kapeammasta vammanäkökulmasta, joka taas kytkeytyy yhteiskunnan palvelurakenteeseen ja kuntoutukseen. (Jokinen 2000; Wikman 2000; Mustakangas-Mäkelä 2002, 9.)

Ympäröivä yhteiskunta on luonut rakenteita, jotka eivät aina tue viittomakielisiä kieli- ja kulttuuri-ryhmänä (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 10). Valtio, kunnat, lainsäätäjät, instituutiot ja sosiaali- ja terveystalvelujen tarjoajat toimivat kansalaisten enemmistön ehdoilla, ja suurin osa virallisista tiedotus- ja palvelutoiminnoista toimii suomen- tai ruotsinkielisinä.

Suomessa viittomakieltä käyttäviä kuuroja, kuuroutuneita ja huonokuuloisia kansalaisia arvioidaan olevan 4000–5000. Lukumäärä riippuu erilaisista tarkastelu- ja laskentatavoista. Viittomakielisistä ei pidetä erikseen rekisteriä, vaikka viittomakielen voi nykyään ilmoittaa äidinkielekseen väestörekisterissä. Virallisesti Suomessa käytetään kahta kansallista viittomakieltä, suomalaista ja suomenruotsalaista. Maahanmuuton vuoksi maassamme käytetään myös muita viittomakielii. Viittomakieli

ei siis ole kansainvälistä, kuten usein luullaan, vaan jokaisella maalla on oma kansallinen viittomakielensä tai useampiakin. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 10, 15.)

Kuurojen Liitto on perustettu vuonna 1905 edistämään viittomakielisten kuurojen tasa-arvoista asemaa ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutumista yhteiskunnassa. Liitto toimii ympäri maata sijaitsevien 43 jäsenyhdistyksen valtakunnallisena keskusliittona ja yhteistyöelimenä. Organisaatiosta on vuosien varrella kehittynyt laaja-alainen etu-, asiantuntija- ja palvelujärjestö, jolla on myös laajaa kansainvälistä toimintaa. Kuurojen Liitto on mukana Kuurojen maailmanliiton, Kuurojen Euroopan Unionin sekä Kuurojen Pohjoismaisen neuvoston toiminnassa. (Viittomakielinenkirjasto.fi, 2016)

Alueellisia palvelutoimintoja on viime vuosien aikana jouduttu supistamaan heikon taloustilanteen vuoksi. Myös työntekijöiden määriä on vähennetty. Organisaation yhtenä tärkeänä haasteena on ylläpitää kohtuulliset palvelut asiakaskunnalleen vähentyneistä resursseista huolimatta. Keskeinen osa aluetyöntekijöiden työtä on kehittää viittomakielisille ja heidän omaisilleen sopivia palveluita yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. Alueelliset palvelut rahoitettiin pitkään Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) tuella. RAY:n toiminnan päättyttyä vuoden 2016 lopussa siirtyi vastuu sosiaali- ja terveysministeriön (STM) yhteyteen perustettuun Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskukseen (STEA) vuoden 2017 alusta lähtien. (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus, Stea.fi 2017.)

Kuurojen Liiton järjestämän viittomakielisen palveluohjauksen tarkoituksena on, että kuurot asiakkaat tavoittavat samat yhteiskunnan palvelut, jotka kuuleva enemmistö saa suomenkielisenä (tai ruotsinkielisenä). Viittomakielentaitoisia asiakaspalvelijoita ei juurikaan ole yhteiskunnan palvelutoiminnoissa lukuun ottamatta joidenkin suurimpien kaupunkien muutamia sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteitä. Viittomakielinen tiedotus ympäröivän yhteiskunnan asioista on myös vähäistä. Siksi osalla kuuroista voi olla tiedonpuutetta erilaisista käytännön asioista.

Viittomakielinen palveluohjaus on yksi keskeinen osa Kuurojen Liiton alueellisista palveluista. Tällä hetkellä eri puolilla Suomea työskentelee 10 viittomakielentaitoista aluetyöntekijää, jotka tarjoavat palveluohjausta sitä tarvitseville asiakkaille. Paitsi kuurot asiakkaat, myös heidän asioitaan käsittelevät viranomaiset voivat tarvita viittomakielentaitoisen aluetyöntekijän erityisosaamista tai konsultaatiota esimerkiksi erilaisten viranomaispäätösten harkintavaiheessa. Tällöin työntekijä voi asiakkaan suostumuksella antaa tarkentavia lisätietoja kuurouteen ja viittomakielisyyteen liittyvistä seikoista.

Yksi tärkeimpiä viittomakielisten kuurojen palveluja on Kansaneläkelaitoksen (KELA) järjestämä tulkkauspalvelu. Moni kuuleva voikin ihmetellä, miksi tarvitaan vielä viittomakielistä palveluohjausta. Eikö tulkkauspalvelu riitä kuuroille? Monien palveluiden saavuttamisen kannalta tulkkauspalvelu onkin toimiva ratkaisu. Mutta käytäntö on osoittanut, että on lukuisia arjen tilanteita, joissa kuuro kansalainen tarvitsee omakielistä neuvontaa, ja puhdas kieleltä toiselle kääntäminen ei silloin riitä. Tässä tutkimuksessa pyritään tuomaan esille näitä syitä.

Ilkka Haarni (2006, 32) mainitsee, että kommunikaatio on olennainen ulottuvuus tiedonsaannissa. Vasta ympäristön ja sen tapahtumien ymmärtäminen ja tiedonhankinta mahdollistavat toimimisen kyseisessä ympäristössä. Jos vamma tai jokin muu syy häiritsee tiedonsaantia, se tekee myös toimimisen hankalaksi. Puutteellisen, pirstaleisen tai hajanaisen tiedon varassa on ongelmallista toimia, osallistua tai hankkia tarpeellisia palveluja.

Omakielistä neuvontaa erilaisissa asioissa voivat tarvita kaikenikäiset kuurot henkilöt. Palveluohjauksen käyttäjissä on kuitenkin enemmän eläke- tai keski-ikäisiä kuuroja, johon ryhmään myös tämän tutkimuksen haastateltavat kuuluvat. Hyvän pohjakoulutuksen ja omakielistä opetusta saaneet nuoremman polven kuurot hallitsevat ympäristön käyttämän kirjallisen kielen usein paremmin verrattuna vanhempaan ikäluokkaan. Nuorilla näyttäisi kielitaidon vuoksi olevan myös enemmän mahdollisuuksia toimia yhteiskunnan palveluissa erilaisia digitaalisia välineitä apuna käyttäen. Joskin taitavia ja tekniikkaa hyvin hyödyntäviä viittomakielisiä on myös vanhemmassa ikäpolvessa.

Tässä tutkimuksessa keskityn yksilöllisen asiakastyön sisältämään palveluohjaukseen ja siihen liittyvään verkosto- ja oikeuksien valvonta -työhön. Aluksi esittelen kuurouteen liittyviä erilaisia näkökulmia, kuten lääketieteellisen ja sosiokulttuurisen näkemyksen eroja. Näiden eri näkökulmien erojen kuvailulla pyrin avaamaan niiden sisältöä, ja argumentoimaan erityisesti kuurojen omaa näkemystä sosiokulttuurisuudesta. Tämän jälkeen tarkastelen kuurojen yhteisön syntyä ja siihen liittyvää kuurojen opetuksen historiaa, sillä ilman näitä taustatietoja on vaikea ymmärtää viittomakielisten kuurojen yhteiskunnallista asemaa kielivähemmistönä. Tämän jälkeen seuraa kuvaus viittomakielestä äidinkielenä ja selvitys, millaisia ovat viittomakieleltä käyttävät erilaiset ryhmät. Sen jälkeen tarkastelen kielen merkitystä vuorovaikutuksessa sekä kuurojen menneisyyteen liittyvän orallisuuden kauden vaikutusta viittomakielen käyttöön. Toisen luvun lopuksi esittelen kuurouteen ja viittomakielisyyteen liittyvää keskeistä lainsäädäntöä.

Kolmannessa luvussa käsittelen tutkimustehtävän kohteena olevaa viittomakielistä palveluohjausta, aluetyötä ja siihen kuuluvia, toimintoja. Neljännessä luvussa luodaan katsaus aihealuetta sivuaviin aikaisempiin tutkimuksiin ja tieteellisiin artikkeleihin. Viidennessä luvussa käyn läpi tutkimuksen

kulkua ja toteutusta sekä tutkimusmenetelmiä, jonka jälkeen seuraa aineiston analysointi. Kuudennessa luvussa esittelen tämän tutkimusaineiston perusteella saadut tulokset. Lopuksi arvioin ja pohdin tutkimusta.

KIITOKSET

Lämpimät kiitokset kaikille haastateltavilleni, ammattitaitoiselle kielenkääntäjälle, entisille työtovereilleni kuntoutussihteereille sekä erityisesti Kuurojen Liiton johdolle – sekä aikaisemmalle että nykyiselle – arvokkaista ja asiantuntevista neuvoista ja materiaaleista sekä myös tuesta ja kannustuksesta. Kiitos!

2 KUUROT KIELIVÄHEMMISTÖNÄ

2.1 Näkökulmia kuurouteen

Kuurolla tarkoitetaan syntymästään saakka kuuroa tai ennen kielenoppimista kuulonsa menettänyttä, jonka äidinkieli tai ensikieli on viittomakieli (Takkinen 2000, 113–114; Markovitch 2003, 1). Kuurouden määrittelyä on hallinnut lääketieteellinen näkökulma 1980-luvulle asti (Fredäng 2003, 19; Luukkaisen 2008, 19, 22 mukaan). Kun eri vähemmistöryhmien kielten ja kulttuurien tutkimus sekä yhteiskunnallinen asema paranivat, myös kuuroutta alettiin viittomakielisyyden myötä määrittellä kielellisestä ja kulttuurisesta lähtökohdasta käsin. Kuuroutta koskevassa tutkimuskirjallisuudessa nämä kaksi näkökulmaa ovat hallitsevia. (Luukkainen 2008, 19, 25–26.)

Kasvatustieteilijä Markku Jokinen, joka itse on kuuro, analysoi edellä mainittuja näkökulmia ensimmäisenä Suomessa. Hän sovelsi erityisesti yhdysvaltalaiseen kirjallisuuteen ja tutkimukseen pohjautuvaa tietoa suomalaisen yhteyteen ja kuurojen ryhmään. Jokisen mukaan lääketieteellinen näkemys kuuroudesta on suhtautumis- ja käsitystapa, jossa kuuroutta lähestytään patologisena, ei-toivottuna tilana, josta tulee parantua (Jokinen 1992, 51–52, 76; Luukkaisen 2008, 22 mukaan).

Toisin kuin perinteinen lääketieteellinen malli kuuroudesta, sosiokulttuurinen malli tuo Jokisen (2000, 89–100) mukaan laajuutta ja kokonaisvaltaisuutta kuurouden käsitteeseen, sillä näkökulmaan sisältyy monia eri tieteenaloja, kuten sosiologia (kuurojen yhteisö), antropologia (kuurot etnisenä ryhmänä), sosiolingvistiikka ja kielisosiologia (kuurot kielellisenä ryhmänä) sekä kulttuuriantropologia (kuurojen kulttuuri). Kuurouden sosiokulttuurinen lähestymistapa määrittelee kuurot vähemmistöryhmäksi. Se tähdentää kuurojen sisäistä vuorovaikutusta ja toimintaa sekä kuurojen ja kuulevien yhteisöjen välisiä yhteyksiä.

Seuraavassa kuviossa on vertailtu lääketieteellisen ja sosiokulttuurisen mallin erilaisia näkökulmia kuuroista ja kuuroudesta:



Kuvio 1. Yksinkertaistettu lääketieteellisen ja sosiokulttuurisen näkökulmien vertailu (Lähde: Liikamaa 2012, 76).

Lääketieteellisessä mallissa pyrkimys on parantaa kuuloa mahdollisimman paljon, eli ”tehdä kuuroista kuulevia”. Mallissa ei huomioida lainkaan kuurojen kielellis-kulttuurisuutta. Kuuleva enemmistö, jolla ei ole omakohtaista kokemusta kuuroudesta, eikä siksi tietoutta tästä kuurojen yhteisön ainutlaatuisesta ominaisuudesta, on luonut tämän näkökulman. Sen sijaan sosiokulttuurisessa mallissa huomio kiinnittyy viittomakieleen ja kuurojen kulttuuriin. Tavoitteena on saavuttaa yhdenvertaiset ihmisoikeudet kuulevien kanssa. Tässä näkökulmassa vammaiskäsitys liittyy yhteiskunnassa kuuroja kohtaan esiintyvien esteiden vammauttavaan vaikutuksiin. (Liikamaa 2012, 76–77.)

Kuurojen tilanne muistuttaa paljon muiden kielellisten vähemmistöjen asemaa. Kuuroja on verrattu esimerkiksi maamme saamelaisiin ja romaneihin. Yhteisiä piirteitä muiden kielellisten vähemmistöjen kanssa on juuri se, että kuuroilla on oma kielensä ja kulttuurinsa, he ovat myös kärsineet syrjinnästä koulutuksessa ja työelämässä, he ovat lisäksi omaksuneet itse enemmistön negatiivisia asenteita kieltään ja kulttuuriaan kohtaan (kuurot häpesivät yleisesti viittomakielen käyttämistä julkisilla paikoilla ja pitivät kuulevia parempina ihmisinä) ja he ovat ainakin jossain määrin kaksikielisiä. (Jokinen 2000, 95–96.)

Ero muihin vähemmistöihin on siinä, että valtaväestö ei ole tunnustanut kuuroja kielelliseksi ja kulttuuriseksi vähemmistöksi. Pääasiallinen syy siihen on juuri audiologinen näkökulma kuurouteen – kuurouden näkeminen kuulovammana tai -vikana – mikä on estänyt enemmistöä näkemästä kuurojen kulttuuria ja kieltä. Toisena erona on se, että kuurot ovat aiemmin yleensä oppineet kielen kuurojenkouluissa tovereiltaan eivätkä kotona vanhemmiltaan. Yksi ero vielä muihin vähemmistöihin näyttäytyy siinä, että viittomakieli on lukuisista kitkemisy yrityksistä ja pitkästä kielen sorrosta huolimatta säilynyt elinvoimaisena. Se on edelleen ainoa kieli, jonka kuurot ja monet huonokuuloiset oppivat spontaanisti ilman opetusta ja joka takaa heille täysipainoisen sekä tasa-arvoisen vuorovaikutuksen. (Jokinen 2000, 96–97.)

Kuurouden kulttuurinen näkemys on syntynyt vammaisliikkeen voimistumisen myötä, ja vammaisuuden sosiaalisen mallin kehittyessä. Vammaisuuden sosiaalinen malli siirtää painopisteen vammaisesta yksilöstä – hänen sopeuttamisestaan ja kuntouttamisestaan – yhteiskuntaan, ja tuo esille sen vammauttavan vaikutuksen asianomaiselle itselleen. Sosiaalinen vammaisuuskäsitys ja kuurouden kulttuurinen malli korostavat yksilön kokemusta, ei yksilön rajoituksia. Toisaalta ne korostavat tapaa, jolla fyysiset ja sosiaaliset rakenteet sekä ympäristöt asettavat rajoituksia joillekin ihmisryhmille. (Luukkainen 2008, 22–23.) Viittomakieliset kuurot kokevat harvoin olevansa vammaisia, sillä omassa yhteisössään he voivat elää täyttä elämää (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 9–10).

2.2 Viittomakielinen yhteisö ja kuurojen kulttuuri

Kuurojen opetuksen historialla on keskeinen merkitys kuurojen ryhmän muotoutumiseen ja sen olemukseen. Kuurojen koulut kokosivat kuuroja yhteen, ja mahdollistivat kuurojen välisen kanssakäymisen sekä loivat pohjaa viittomakielen kehittymiselle. (Jokinen 2000, 82; Wallvik 2000, 58; Salmi & Laakso 2005, 53; Luukkaisen 2008, 19 mukaan.)

Suomen viittomakielisen yhteisön katsotaan saaneen alkunsa vuonna 1846, kun Ruotsissa opiskellut kuuro opettaja Carl Oscar Malm (1826–1863) avasi yksityisen koulunsa kuuroille oppilaille kotikaupungissaan Porvoossa. Oppilasmäärä oli aluksi pieni. Opetuksessaan Malm käytti ensin ruotsalaista viittomakieltä, josta eriytyi sittemmin kaksi kieltä – suomalainen viittomakieli ja suomenruotsalainen viittomakieli. Koulussa käytetty viittomakieli vakiintui kuurojen keskuuteen, ja loi pohjan kuurojen yhteisön synnylle ja yhdistystoiminnalle. Ensimmäinen kuurojen yhdistys perustettiin Turkuun vuonna 1886, jonka jälkeen yhdistyksiä syntyi myös muille isommille paikkakunnille eri puo-

lille Suomea. Yhdistysten tavoitteena oli kohottaa jäsentensä sosiaalista, sivistyksellistä ja oikeudellista asemaa. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 13; Rainò 2000, 40; Wallvik 2001, 98–100; Kuurojenmuseum.fi 2016).

Pohjoismaisille kuurojenyhdistyksille on ollut tunnusomaista, että niissä oli heti toiminnan alkuaikojen lähtien erilaisia sosiaalisia avustusrakenteita. Yhdistyksillä oli sairaskassa ja hautauskassa, ja ne saattoivat lainata rahaa hädänalaisille jäsenilleen. Yhdistykset ottivat siis hoitaakseen tehtäviä, jotka nykyään kuuluvat yhteiskunnalle. Kuurojenyhdistyksillä on suurempi merkitys kuuroille kuin erilaisella yhdistystoiminnalla kuuleville. Kuurojenyhdistysten piirissä tapahtuu kaikki: tiedonsaanti, edunvalvonta, oman kulttuurin vaaliminen, harrastustoiminta sekä sosiaalinen kanssakäyminen, johon on rajoitetut mahdollisuudet jokapäiväisessä elämässä. (Wallvik 2000, 58.)

Luukkaisen (2008, 25) mukaan Yhdysvaltalainen kuuro tutkija Carol Padden (1989) on esittänyt määritelmän kuurojen yhteisöstä ja siihen kuuluvista ryhmistä. Hänen mukaansa kuurojen yhteisö on ryhmä ihmisiä, jotka elävät tietyssä paikassa, jakavat keskenään jäsenten yhteiset päämäärät ja tavoitteet sekä työskentelevät yhdessä saavuttaakseen ne. Yhteisön tärkein päämäärä on kuurojen ja kuulevien välinen tasa-arvo kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla. Tärkeää on myös kuurojen historian sekä viittomakielen merkityksen tunnustaminen ja hyväksyminen. Kuulevat, jotka tukevat yhteisön päämääriä, voivat olla osa kuurojen yhteisöä.

”Kuurojen kulttuuri” – käsitettä on käytetty Suomessa vasta 1980-luvulta lähtien, vaikka kuurojen kulttuuri on ollut olemassa yhtä kauan kuin kuurot ovat olleet tekemisissä toistensa kanssa. Jokinen (2000) määrittelee ”kuurojen kulttuurin olevan prosessi, joka siirtää kuurojen kulttuurin sisältämät arvot, uskomukset, tavat ja käyttäytymismuodot sukupolvelta toiselle, ja se on myös erityinen symbolijärjestelmä, joka ohjaa käyttäytymistä ja selittää sekä rajoittaa ympäröivän todellisuuden esittämiä asioita. Sen voi ymmärtää omaksi kokonaisuudekseen erotuksena muista kulttuureista.” (Jokinen 2000, 82, 97.)

Kulttuuri on kehittynyt spontaanisti vastaamaan jäsentensä tarpeisiin, ja se luo pohjan kuuron ihmisen identiteetille. Koska kuurojen elämä ja kulttuuri perustuvat näön varassa elämiseen ja yhteiseen visuaaliseen kieleen, pohjautuu yhteisön kulttuuri täysin viittomakieleen ja visuaaliseen ilmaisuun. Kulttuuri on yhteisön kokonainen elämäntapa. ”Kuurojen oma tapa” tai ”kuurojen oma maailma” ovat edelleen käytettyjä käsitteitä kuurojen keskuudessa. (Jokinen 2000, 82, 97–98.)

Monet viittomakieliset kokevat itsensä myös maailmankansalaisiksi, koska kokemus kuurona kuulevien parissa elämisestä ja oman kielen erilaisuus ympäröiviin puhuttuihin kieliin verrattuna yhdistävät yli rajojen (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 9). Ranskalainen kuuro Bernhard Mottez (1989) on lausunut: ”Kuurot ovat kansa vailla maata. Kuurojenyhdistykset ovat heidän alueensa.” (Wallvik 2000, 59.)

Viittomakielinen yhteisö rakentuu siis kolmen vahvan peruspilarin – kielen, kulttuurin ja identiteetin – varaan. Yhteisön jäsenet kokoontuvat siellä, missä viittomakieltä käytetään. Yhteiset kokemukset, historia ja elämäntapa sitovat heitä yhteen. Siksi viittomakieliset määrittelevät itsensä kieli- ja kulttuurivähemmistöksi (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 9).

2.3 Viittomakieli äidinkielenä ja viittomakieltä käyttävät

Tove Skutnabb-Kankaan mukaan äidinkieli on se kieli, jonka on oppinut ensiksi ja johon samaistaa itsensä. Samaistuminen jonkin kielen käyttäjäksi tarkoittaa myös sitä, että kielen mukana omaksumaan kieliyhteisön kulttuuri perinteineen. Viittomakieleltään ensikieliset voidaan katsoa äidinkielisiksi suomalaisessa viittomakielessä. Viittomakielinen henkilö voi olla myös kaksi- tai monikielinen, samoin kuin esimerkiksi monet Suomen ruotsinkielisistä tai saamenkielisistä. (Jokisen 2000, 81 mukaan.)

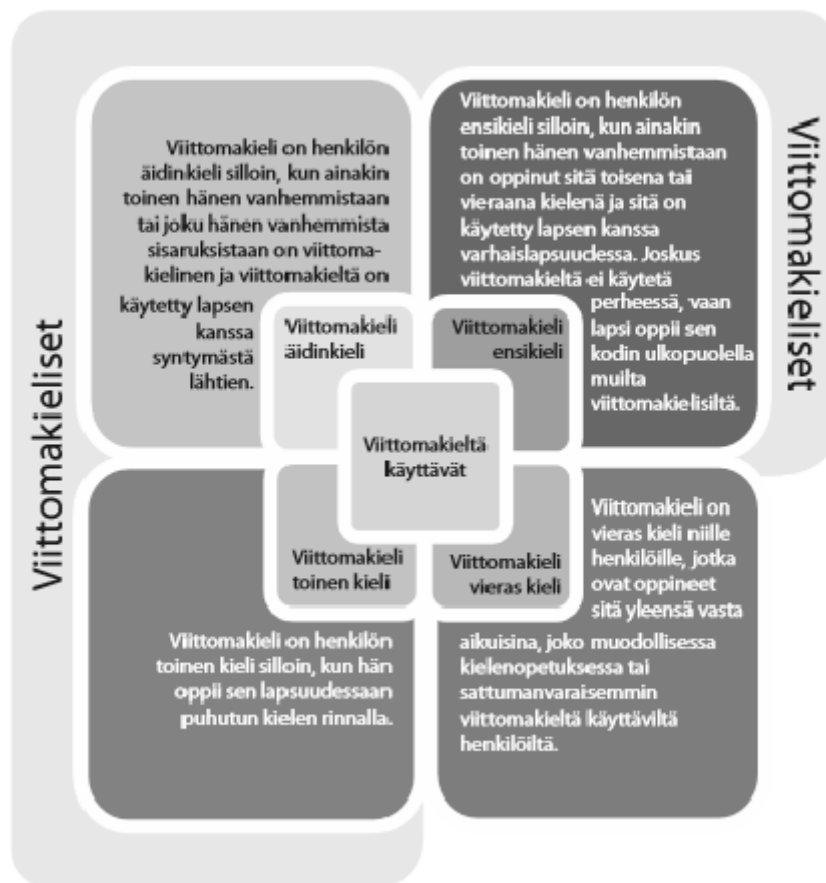
Viittomakieli on kuurojen käyttämä kieli, joka koostuu käsien liikkeistä, ilmeistä ja eleistä. Viittomakieli on itsenäinen kielijärjestelmä, jolla on oma rakenteensa ja kielioppinsa. Kieli on visuaalista ja sen vastaanotto perustuu näköaistiin, mistä syystä katsekontakti on oleellinen tekijä viitottaessa. (Takala ja Lehtomäki 2002, 30.) Viittomakieli on ainoa kieli, jonka kuuro lapsi voi spontaanisti oppia ilman erityistä kielen opettamista. Kielen oppimisen edellytys on viittomakielen varhainen näkeminen ja viittomakielinen vuorovaikutus muiden ihmisten kanssa. (Takkinen 2000, 113–115; Malm & Östman 2000, 16.) Kehittyminen viittomakieliseksi ei riipu kuulon määrästä. Viittomakielen voi lapsuudessaan luonnollisen kielenomaksumisprosessin myötä oppia kuka tahansa, joka on kosketuksissa viittomakielen käyttäjien kanssa jokapäiväisessä elämässään. (Takkinen 2000, 113; Jokinen 2000, 81.)

Viittomakieliä ei ole kehitetty kuurojen apuvälineeksi, vaan ne ovat kehittyneet kuurojen yhteisöissä samalla tavoin, kommunikaation tarpeesta, kuin puhutut kielet ovat syntyneet kuulevien ihmisten muodostamissa yhteisöissä (Malm & Östman 2000, 10, 13). Tutkimusten mukaan viittomakielen omaksuminen noudattaa siis samoja vaiheita kuin puhuttujen kielten omaksuminen, huolimatta

näissä eri kielissä olevista modaliteettieroista (aistikanavaeroista) (Takkinen 2000, 113; Jokinen 2000, 81). Viittomakielet ovat puhuttujen kielten tavoin sidoksissa maansa kulttuuriin. Viittomakielissä esiintyy myös alueellisia eroja ja murteita. Esimerkiksi nuoriso ja vanhempi sukupolvi viittovat eri tavoin. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 10.)

Viittomakieliselle henkilölle ympäristön käyttämä valtakieli (suomi, ruotsi) on toinen kieli, jota hän oppii viimeistään koulussa. Suomalaista viittomakieltä (tai sen viitotun suomen versiota) toisena kielenään käyttäviä ovat viittomakielisten parissa työskentelevät ammatti-ihmiset, esimerkiksi kuurojen työntekijät, viittomakielentulkkit ja kuulovammaisten erityisopettajat, sekä viittomakielisten lasten kuulevat vanhemmat. (Jokinen 2000, 81.)

Seuraavassa kuviossa 2. kerrotaan tiivistetysti minkälaisia ryhmiä kuuluu viittomakielisiin:



Kuvio 2. Viittomakieliset ja viittomakieltä käyttävät

(Lähde: Kuurojen Liitto ry. Kuuro vai viittomakielinen? -tiedote, ei julkaisu-vuotta)

Edellisestä kuvioista voidaan havaita, että äidinkieleltään viittomakielisten ryhmään kuuluvat ovat omaksuneet viittomakielen jo syntymästään asti tai varhaislapsuudessa. Viittomakieltä ensikielenään käyttävistä henkilöistä, vähintään toinen vanhempi yleensä on oppinut kielen toisena tai vieraana kielenä. Kun ihminen oppii viittomakielen lapsuudessaan puhutun kielen rinnalla, on se hänen toinen kielensä. Niille henkilöille, jotka ovat oppineet viittomakielen vasta aikuisuudessa, kielenopetuksessa tai muulla tavoin, viittomakieli on vieras kieli.

Suomessa arvioidaan olevan yhteensä noin 10 000 – 14 000 viittomakieltä käyttäviä. Tähän lukuun sisältyy sekä kuuroja että kuulevia. Suurimmalle osalle kuuroista viittomakieli on äidinkieli. (Eläköön viittomakieli! Kuurojen Liitto ry – tiedote 2012, 5.)

Viittomakieltä ei ole aina mielletty äidinkieleksi. Pia Taalas (2009) kuurona henkilönä kertoo mietteitään kouluajoista:

”Kouluaikana emme ymmärtäneet ollenkaan viittomakielen olevan oma äidinkielemme. Harjoittelimme puhumista ja kirjoittamista, ajattelimme varmaan suomen kielen olevan äidinkielemme. Kuurotietoisuuskurssilla opetettiin, että se onkin viittomakieli. Vasta siellä aloin ymmärtää, kuka olen, ja että viittomakieli todellakin on kieli ja että se on oma äidinkieleni”. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 12.)

2.4 Kielen merkitys sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja oralismin vaikutus

Kieli on ihmisyyteen tärkein merkkijärjestelmä, jonka tehtävänä on sosiaalisten merkitysten välittäminen (Berger & Luckman 1994, 47–48; Ojutkangas ym. 2009, 203). Mönkkösen (2002, 41) mukaan kieli on ennen kaikkea sosiaalisen kanssakäymisen väline, jonka avulla ihminen oppii pienestä pitäen kommunikoidaan muiden kanssa.

Kieli ja mahdollisuus vuorovaikutukseen ovat ihmisen olemassaolon perusta. Onnistuminen varhaisissa vuorovaikutustilanteissa luo pohjan, jolle myöhempi kommunikointi rakentuu. (Kalland & Maliniemi-Piispanen 1999, 64; Kaikille löytyy kieli ym. 2000, 18). Tämä on ratkaisevaa lapsen ajattelun ja tiedon käsittelyn kehityksessä. Syntymäkuurolla ihmisellä on sama synnynnäinen kielikyky kuin kuulevilla henkilöillä. (Karlsson 2009, 276.) Puhuttujen kielten oppiminen on kuitenkin

rajallista kuulon ja äänimuistin puuttumisen vuoksi (Lukkarinen 2001, 59). Viittomakielellä on siksi korvaamaton merkitys kuuroille ihmiselle.

Osa kuuroista on vahvasti kaksikielisiä, ja he hallitsevat sekä viittomakielen että ympäristön käyttämän kirjoitetun kielen. Mutta on myös vanhemman ikäpolven kuuroja, jotka eivät hallitse kirjoitettua kieltä aikaisemman heikon koulutusjärjestelmän vuoksi. Suomessa vallitsi kuurojenopetuksessa oralismin kausi 1800-luvun lopulta aina 1960- ja 70-lukujen taitteeseen asti, jolloin kouluopetuksessa keskityttiin puheen tuottamiseen. Kuuroja jopa rangaistiin viittomakielen, oman kieltensä, käytöstä. Tämän oraalisen metodin taustalla oli tietämättömyys siitä, että viittomakielet ovat puhuttujen kielten veroisia sekä ilmaisukykynsä että käyttömahdollisuuksiensa puolesta. Tuona aikana kuurot oppivat häpeämään omaa kieltään, ja kesti kauan, ennen kuin tämä kollektiivinen häpeä alkoi lieventyä viittomakielen aseman parantumisen myötä. (Malm & Östman, 2000, 9–10, 16.)

Koska oralismin kausi haittasi sukupolvien ajan kuurojen viittomakielen oppimista, se hidasti ja toisinaan myös esti käsitteellisten asioiden hahmottamista ja omaksumista. Osalle kuuroista vanhuksista, jotka elivät lapsuutensa ja nuoruutensa oralismin kaudella, on jäänyt pysyvästi sekä heikko viittomakielen, että heikko suomen kielen taito. Tämän vuoksi heillä on vaikeuksia kommunikoida ja tulla toimeen ympäristönsä kanssa. (Markovitch 2003, 4; Törmä & Mattila 2002, 24–25.)

Kun kielitieteellinen tutkimus totesi viittomakielten olevan puhuttujen kielten veroisia, se vahvisti vähitellen viittomakielten ja viittomakielisten asemaa (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 14).

2.5 Keskeinen viittomakielisiä kuuroja koskeva lainsäädäntö

Viittomakieli nähtiin lainsäädännössä pitkään vain kommunikaatiota selventävänä menetelmänä. Vuonna 1995 tilanne muuttui, kun suomalainen viittomakieli sai oikeudellisen aseman perustuslaissa (17 § 3 mom.). Viittomakieliset kuvattiin siinä ensi kertaa kieli- ja kulttuuriryhmänä, jonka oikeudet oli turvattava lailla. Laki merkitsi suurta askelta kohti kielellisen tasa-arvon saavuttamista, ja sillä oli myös tärkeä periaatteellinen merkitys viittomakieliselle yhteisölle. Perustuslaki velvoittaa julkista valtaa turvaamaan viittomakielisille mahdollisuuden käyttää omaa kieltään ja kehittää kulttuuriaan. Käytännön tasolla lain vaikutukset yhteiskunnan eri toimintoihin ovat kuitenkin jääneet toistaiseksi vaatimattomiksi. (Lappi 2000, 71–73.) Tällä hetkellä viittomakieltä ja sen käyttöä koskevia säädöksiä ei ole koottu yhden lain alaisuuteen, vaan ne ovat hajallaan ja niiden tulkinnessa on

monia mahdollisuuksia (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 23). Uusi viittomakielilaki tuli voimaan 1.5.2015 (359/2015, 4 §). Laissa mainitaan viittomakieltä käyttävien kielelliset oikeudet.

Perusopetuslain (628/1998) mukaan koulun opetuskieli on suomi tai ruotsi. Mutta peruskoulussa opetuskielenä voi olla myös viittomakieli. Huoltajan valinnan mukaan viittomakieltä voidaan opettaa myös äidinkielenä. Lukiolaissa (629/1998) ja laissa ammatillisesta koulutuksesta (630/1998) opetuskieli määritellään samalla tavalla kuin perusopetuslaissa. Myös niiden mukaan viittomakieltä voidaan opettaa äidinkielenä, kuitenkin perusopetuslaista poiketen opiskelijan valinnan mukaan. (Lappi 2000, 73.)

Tulkkauspalvelulaki on yksi tärkeimmistä viittomakielisiä kuuroja koskevista laeista. Tulkkauspalvelu antaa mahdollisuuden yksilöiden yhdenvertaiseen osallistumiseen ja tiedonsaantiin. Tulkkausjärjestämisessä viittomakieltä käyttävälle noudatetaan vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annettua lakia (133/2010). Lain mukaan tulkkauspalveluun on oikeus henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Kuuroilla on oikeus käyttää tulkkauspalvelua vähintään 180 tuntia vuodessa. Opiskelutulkkaukseen tarvittavat tunnit myönnetään erikseen. Tulkkauspalvelu on asiakkaalle maksutonta. (KELA. Vammaisten tulkkauspalvelut.fi. 2015; Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 43.)

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, 2. luku 4 §) perusteella asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta on sosiaalihuoltoa toteutettaessa otettava huomioon. Samoin potilaan asemasta ja oikeuksista säädetty laki (785/1992, 3 §) velvoittaa henkilökuntaa ottamaan huomioon potilaan äidinkieli ja kulttuuri mahdollisuuksien mukaan. Potilaalle tulee antaa tieto siten, että hän ymmärtää sen sisällön riittävästi (Potilaan tiedonsaantioikeus 5 §).

Lainsäädäntöön sisältyy sekä sosiokulttuurinen näkökulma, että vammaisnäkökulma kuuroudesta. Perustuslain mukaan viittomakielen käyttö on viittomakielisen vähemmistön oikeus. Tulkkauspalvelulain perusteella kieli on kuuroille vammaa kompensoiva apuväline. Lainsäädäntö ilmentää siis viittomakielestä kahtalaista käsitystä: yhtäältä viittomakieli on vähemmistön oikeus, jota lailla halutaan suojella, toisaalta viittomakieli on vammaa kompensoiva apu, jota varten yhteiskunta tarjoaa tulkkauspalvelua sitä tarvitseville oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden vuoksi. (Nikula 2015, 133–134.)

3 VIITTOMAKIELINEN PALVELUOHJAUS

3.1 Palveluohjauksen määritelmiä

Palveluohjaus on moniulotteista toimintaa, jota on vaikea määritellä yksiselitteisesti. Se, millaisia erilaisia painotuksia toiminta saa, riippuu asiakkaasta ja asiakasryhmistä (Suominen 2010, 11; Suominen & Tuominen 2007, 13). Palveluohjaus käsitteenä sisältää sekä asiakastyön menetelmän (case management) että palveluiden yhteensovittamisen organisaatioiden tasolla (service coordination) (Hänninen 2007, 11).

Palveluohjauksessa tuki rakentuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan ja muiden palveluntuottajien yhdistettyjen voimavarojen varaan. Palveluohjauksen tärkeimpiä elementtejä ovat asiakkaan ja palveluohjaajan todellinen, aito kohtaaminen ja luottamuksellinen suhde. Palveluohjauksella pyritään turvaamaan oikeanlaiset palvelut oikeaan aikaan. Sillä vaikutetaan myös yhteiskunnan rakenteissa ja palvelujärjestelmissä oleviin systeemivirheisiin ja epäkohtiin. Palveluohjaaja toimii siellä mihin muiden toimivalta ei ylety. Palveluohjauksen perusajatuksesta nousevia työtapoja on kolmenlaisia: varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote sekä konsultoiva tai neuvova ote. Varsinaisessa palveluohjauksessa painottuu asiakkaan ja työntekijän tiivis yhteistyö. Asiakas on palveluohjauksen päämies ja toimeksiantaja, eikä työntekijällä ole viranomaisvaltaa asiakkaaseen. Palveluohjauksellisella työotteella tarkoitetaan palveluiden varmistamista ja koordinoimista asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Kolmannen työtavan, konsultoivan tai neuvovan otteen avulla asiakasta autetaan jonkin tietyn rajatun ongelman ratkaisemisessa. Palveluohjauksen käyttäminen on hedelmällistä erityisesti silloin, kun asiakkaalla on pitkäaikainen ja monimutkainen palveluntarve. (Suominen & Tuominen 2007, Hännisen 2007, 11–12 mukaan.)

3.2 Tulkkauspalvelua vai palveluohjausta?

Kuurot tarvitsevat eri elämäntilanteissa samoja sosiaali- ja terveyspalveluja kuin muukin väestö. Kuitenkin tullakseen toimeen julkisissa palveluissa viittomakieliset asiakkaat tarvitsevat tulkkausta. Tulkkauspalvelu on viittomakielisille kuuroille välttämätön palvelu, johon heillä on subjektiivinen oikeus. Tulkkauspalvelun tarkoituksena on luoda kuuroille tasavertainen tilanne kuulevan kanssa niin, että kuuro kansalainen voi omatoimisesti hoitaa hänelle tarpeellisia asioita tulkin välityksellä. (Törmä & Mattila 2002, 24, 26.)

Tulkkauspalvelu yksistään ei kuitenkaan kaikissa tilanteissa riitä, vaikka tulkkaus olisi moitteetonta. Tulkin työhön kuuluu tulkata puhuttua kieltä suoraan viittomakielelle ja päinvastoin, ei selittää eikä huolehtia siitä, että osapuolet ymmärtävät mitä on sanottu. Tulkin rooliin ei kuulu toimia avustajana eikä tukihenkilönä, vaan tulkki on neutraali ja puolueeton kielenkääntäjä. Esimerkiksi aikaisemmin mainittuun lakiin potilaan oikeudesta liittyvä tiedonantovelvollisuus edellyttää, että potilasta koskevat asiat on selvitettävä niin, että potilas ne ”riittävästi ymmärtää”. On tilanteita, jolloin pelkkä kieleltä toiselle kääntäminen ei riitä asiakkaalle. Jos kuuron asiakkaan viittomakielentaito on puutteellinen tai lääketieteelliset termit ovat asiakkaalle, ja vaikkapa tulkillekin vieraita, ei tiedonantovelvollisuus automaattisesti täyty edes tulkkauspalvelun avulla. Tähän kommunikaatioketjuun liittyy riski jopa potilasturvallisuuden vaarantumisesta. (Törmä & Mattila 2002, 27–28; Kuurojen Liitto ry. Viittomakielet ja viittomakieliset, Tulkkaus.fi 2015.)

Esimerkkiin verrattavissa tilanteissa kuuro asiakas hyötyy enemmän viittomakielisestä palveluohjauksesta kuin tulkkauksesta, koska asiakkaan mukana oleva viittomakielentaitoinen työntekijä voi tarvittaessa selvittää ja tarkentaa kolmannelta osapuolelta – esimerkiksi lääkäriltä tai sairaanhoitajalta – tarvittavia puutteellisia tietoja asiakkaalle (mitä esimerkiksi lääketieteelliset termit tarkoittavat). Toisin kuin tulkki, työntekijä voi olla myös pysyvä linkki asiakkaan ja viranomaisen välillä, koska hän tuntee asiakkaan ja hänen tilanteensa pitemmältä ajalta. Erityisesti hankalissa ja pitkäkestoisissa asioissa voi asiakkaalle olla hyödyllisempää saada viittomakielistä palveluohjausta kuin käyttää tulkkauspalvelua, koska tulkkina toimiva henkilö todennäköisesti vaihtuu.

Kun viittomakielisyyteen yhdistyy lisäksi vammaisuutta tai esimerkiksi dementiaa, normaalipalvelujen on erityisen vaikea täyttää palvelutarvetta. Kommunikaatiovaikeudet ja heikko tiedonsaanti voivat johtaa ongelmiin oman elämän ja arjen asioiden hallinnassa. Nämä viittomakieliset tarvitsevat asiantuntijoiden mukaan muita enemmän opastusta, tietoa palveluista sekä apua käytännön asioissa ja yhteyksien pidossa. (Törmä & Mattila 2002, 24.)

Järjestön työntekijöiden ja muiden kuurojentyöntekijöiden rooli palvelukokonaisuudessa on merkittävä. Koulutustason ja yleisen tiedon tason parannuttua yhä suurempi osa kuuroista hoitaa asioitaan myös itsenäisesti ja pystyy hyödyntämään tulkkipalvelua aiempaa enemmän. Järjestön työntekijöiden tavoitteena on entistä enemmän tukea kuuroja asiakkaitaan itsenäiseen selviytymiseen arjen asioissa ja vuorovaikutukseen palvelujen saamiseksi tulkin avulla. (Törmä & Mattila 2002, 28–29.)

Viittomakielinen palveluohjaus on tarkoitettu kuuroille asiakkaille, jotka tarvitsevat neuvoja erilaisissa elämäntilanteissa, esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvissä kysymyksissä (Kuurojen Liitto ry. Alueelliset palvelut.fi 2017). Kuurot asiakkaat tarvitsevat sekä tulkkauspalvelua että palveluohjausta. Avainkysymyksenä on asiakkaan tilanne: tarvitaanko ohjausta, neuvontaa, tukea vai tietoa? On mietittävä, milloin asiakas tarvitsee palveluohjausta ja milloin taas asiat voi hoitaa itsenäisesti tulkin välityksellä. (Torboli, Helena. Kuurojenliitto.fi/blogi 2016.)

3.3 Yksilöllinen palveluohjaus asiakkaan tukena

Viittomakielentaitoiset kuntoutussihteerit opastavat tarvittaessa asiakkaitaan esimerkiksi sosiaaliturvaan ja raha-asioihin liittyvissä asioissa, ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, neuvovat apuvälineisiin ja asumiseen liittyvissä asioissa, ohjaavat tulkkauspalveluihin, edistävät kuurojen tiedonsaantia ja vuorovaikutusta sekä toimivat yhteistyössä kuuron ja hänen lähiyhteisönsä kanssa. (Kuurojen Liitto ry. Kuntoutussihteerit.fi 2015.)

Yksilöllisessä palveluohjauksessa keskeistä on katsekontaktiin perustuva vuorovaikutus työntekijän ja viittomakielisen asiakkaan välillä. Mönkkösen (2007, 16) mukaan molemmilla osapuolilla, sekä työntekijällä että asiakkaalla, on oma tärkeä osuutensa vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta. Molemmilla on myös oma asiantuntijuutensa – asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja työntekijä on ammatillinen asiantuntija oman ammattinsa perusteella. Kun vuorovaikutus pohjautuu tasavertaiseen vastavuoroisuuteen, kysymys on kumppanuudesta, mikä on asiakaslähtöisyyden keskeinen osatekijä. Dialogisuus edellyttää myös rakenteita eli aikaa ja rauhallisen, sopivan tilan kohtaamiselle. (Mönkkönen 2007; Hännisen 2007, 12 mukaan.)

Koska palveluohjaustehtäviin sisältyy runsaasti erilaisten hakemusten, lausuntojen ja valitusten laatimista asiakasasioissa, edellytetään kuntoutussihteeriltä viittomakielen taidon lisäksi hyvää suomen kielen taitoa ja kirjallista osaamista. Tämän vuoksi tarvitaan myös yleistä tietoutta asioiden toteuttamistavasta, esimerkiksi kenelle valitus osoitetaan. Myös Juhila (2006, 179) tuo esille sen, että työntekijä hallitsee asioiden ajamisessa ne tekniikat, kuten puhuminen ja kirjoittaminen, joita tämän tyyppisessä sosiaalialaan liittyvässä työssä tarvitaan.

Asiakkaina viittomakieliset kuurot ovat keskenään erilaisia, niin kuin kuulevakin väestö. Palveluohjauksen tarve vaihtelee suuresti riippuen asiakkaasta tai hoidettavista asioista. Susanna Helminen Kuurojen Liitosta on laatinut asiakkaiden erilaisten palvelutarpeiden pohjalta asiakasanalyysin (ks.

Liite 1, Asiakasanalyysi), jonka avulla voidaan kartoittaa erilaisia työtehtäviä asiakkaiden mukaan. Asiakasanalyysissä asiakkaat on jaettu kolmeen eri ryhmään sen mukaan, minkälaisia palveluja asiakkaat tarvitsevat. Seuraavassa on kuvattu eri asiakasryhmien palvelutarpeiden eroja:

Ryhmä 1: Asiakkaalla on vähäinen kuntoutussihteerin avuntarve, ja hän tarvitsee lähinnä ryhmätason tiedottamista. Asiakas saa tietoa myös yhdistyksellä. Henkilökohtaisissa suurissa kriiseissä tai yksittäisissä uusissa asioissa asiakas saa yksilöllistä palvelua ja neuvoja. Opastusta saatetaan tarvita esimerkiksi oikeusasioiden hoidossa ja vaikkapa autoveronpalautuksen hakemisessa.

Ryhmä 2: Asiakas käyttää kuntoutussihteerin vastaanottopalveluja säännöllisesti. Tarpeen mukaan tarvittaessa tehdään kotikäyntejä. Työntekijä osallistuu viranomaistapaamisiin. Asioista tiedotetaan ryhmätasolla. Henkilökohtaisesti elämän muutostilanteissa työntekijän avuntarve on erittäin suuri.

Ryhmä 3: Kuntoutussihteerit ovat erityisen tärkeitä asiakkaan oikeuksien valvomiseksi, palvelujen ohjaamiseksi ja järjestämiseksi. Yleisin työmuoto on kotikäynnit. Usein asiakas asuu huonojen liikenneyhteyksien päässä. Joskus tavataan vastaanotolla. Sosiaalinen kerhotoiminta on tiedon saamiseksi ja vuorovaikutuksen turvaamiseksi tärkeää. Yhteistyötä tehdään paljon myös asiakkaan läheisten ja viranomaisten kanssa.

Asiakasryhmiä vertailtaessa voi todeta, että Ryhmä 1:n asiakkaat tarvitsevat työntekijän palveluja melko vähän. Nämä asiakkaat käyttävät pääasiassa tulkkaukspalvelua asioidensa hoitamisessa. Ryhmä 2:n asiakkaat käyttävät palveluohjausta selvästi useammin ja säännöllisemmin riippuen asiakkaan elämäntilanteesta. Ryhmä 3:n asiakkaat tarvitsevat eniten tukea monissa käytännön asioissa. Heidän viittomakielen ja suomen kielen taitonsa on yleensä heikko. He vievät työntekijän resursseista yleensä suurimman osan, vaikka käytännössä tämän ryhmän asiakkaita on lukumääräisesti vähiten.

3.4 Viittomakielisen kulttuurin erityisasiantunntijuus ja verkostoyhteistyö

Yksittäiset palvelut eivät pelkästään takaa sitä, että asiakkaan elämä on sujuvaa. Koska palvelujärjestelmä on laaja, on uhkana, että palveluiden yhteys asiakkaan arkielämään katoaa. Eri palveluiden toimijoiden välille tarvitaan sillanrakentajaa (Piirainen & Kallanranta 2004, 98–99).

Törmän ja Mattilan (2002, 9, 28) kuntaselvityksestä kävi ilmi, että kunnilla ei ole riittävästi resursseja tarjota pienille erityisryhmille, kuten kuuroille, heidän tarvitsemaansa viittomakielistä ”täsmäpalvelua”. Kunnissa ei yleensä olla täysin tietoisia viittomakielisistä palvelun tarvitsijoista ja heidän

erityistarpeistaan. Esimerkiksi se, että viittomakieli on oma kielensä ja eri asia kuin viitottu suomi tai tukiviittomien käyttö, oli monesti epäselvää.

Viittomakielisen kulttuurin erityisasiantuntemus ja tietous palvelujärjestelmän toiminnasta mahdollistaa kuntoutussihteerin yhteistyön eri ammattiryhmien ja viranomaisten muodostamissa verkostoissa. Viranomaiset ovat epätietoisia viittomakielisten kuurojen käytännön elämään ja arkeen liittyvistä haasteista, jonka vuoksi he tarvitsevat tietoa päätöksensä ja toimenpiteittensä tueksi. Näissä tilanteissa kuntoutussihteerit tuo esille kuurojen asiakkaiden tarpeita ja näkökulman. Näin varmistetaan, että asiakkaat saavat heille kuuluvat palvelut. Samalla pyritään vaikuttamaan viittomakielisille soveltuvien palvelumuotojen kehittämiseen. Kuntoutussihteerit tekevät verkostoyhteistyötä asiakasasioissa varsinkin julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaistoimijoiden kanssa. Käytännössä kuntoutussihteerit toimivat usein kuurojen oikeuksien tuki- ja valvontaverkostona. (Kuurojen Liitto ry. Kuntoutussihteerit.fi 2015.)

Toiminnalla pyritään vahvistamaan asiakkaiden selviytymistä arjessa sekä edistämään heidän hyvinvointiaan. Pyrkimys on myös ehkäistä ja vähentää asiakkaiden syrjäytymistä yhteiskunnan toiminnoista. Työntekijät ohjaavat asiakkaita myös vertaistoiminnan piiriin. Tavoitteena on aktiivinen ja itsenäisesti toimiva kuuro kansalainen, jolla on mahdollisuus käyttää yhteiskunnan palveluja yhdenvertaisesti muiden kansalaisten tavoin. Asiakkaiden toivotaan itse aktiivisesti osallistuvan toimintaympäristöjen kehittämiseen ja muokkaamiseen viittomakielisille sopivaksi. (Kuurojen Liitto ry. Kuntoutussihteerit.fi 2015.)

Toiminnan tavoitteena on myös tukea viittomakielisten asiakkaiden tasa-arvoista yhteiskunnallista osallistumista. Viittomakielisten kuurojen osallistuminen yhteiskunnan toimintoihin edellyttää toimivaa verkostoyhteistyötä niin julkisen sektorin kuin yksityisten palveluntuottajien välillä. Se edellyttää myös tiedon välittämistä kaikille osapuolille, niin asiakkaille, heidän lähipiirilleen, kuin yhteiskunnan muillekin toimijoille, viranomaisille ja päättäjille. (Kuurojen Liitto ry. Kuntoutussihteerit.fi 2015.) Osallistuminen toimintaan ja palveluiden sekä tuotteiden esteetön saavutettavuus liittyy yleisellä tasolla asenteisiin; miten toimintojen tai tuotteiden suunnittelijat, rahoittajat ja toteuttajat osaavat toiminnassaan huomioida erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet. (Kuuloliitto. Kuulokynnys.fi 2015.)

4 AIEMPIA TUTKIMUKSIA

4.1 Kotimainen tutkimus

Viittomakielisiä kuuroja koskeva yhteiskuntatieteellinen tutkimus on Suomessa ollut vähäistä. Niinpä kuuroille suunnattujen omakielisten palvelujen järjestämisestä ei juurikaan ole tieteelliset kriteerit täyttäviä tutkimuksia, viittomakielisestä palveluohjauksesta puhumattakaan. Sen sijaan joidakin omaa aihealuetta siivuavia tutkimuksia voidaan mainita.

Marjatta Takala (1995) on väitöstyössään ”They say I’m stupid, but I just don’t hear” tutkinut kuurojen ja huonokuuloisten näkemyksiä suomalaisesta yhteiskunnasta. Tutkimuksessa selvitettiin, kuinka paljon nämä kaksi eri ryhmää tiesivät suomalaisesta yhteiskunnasta, kuinka tyytyväisiä he olivat siihen, kuinka paljon he osallistuivat erilaisiin aktiviteetteihin, mitkä olivat heidän tärkeimmät arvonsa sekä mikä oli heidän asenteensa erilaisia yhteiskunnan ihmisryhmiä kohtaan. Aineiston analyysi osoitti, että kuuroilla ja huonokuuloisilla oli eriävät näkemykset yhteiskunnasta, mutta molemmilla ryhmillä oli kommunikaatio-ongelmia. Kuurot pitivät itseään enemmän kielivähemmistönä kuin vammaisina. Koska kuurot olivat riippuvaisia viittomakielestä, he olivat mieluiten tekemisissä muiden kuurojen kanssa. Tärkeissä asioissa he käyttivät tulkkia asioidessaan kuulevien kanssa.

Huonokuuloiset puolestaan yrittivät integroitua kuulevien enemmistöön, ja harva heistä oppi viittomakieltä. Huonokuuloisilla oli myös suuria vaikeuksia melussa ja ryhmätilanteissa. Näiden eriävien tutkimustulosten hankkimisessa käytettiin sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmetodeja, videokyselylomaketta ja narratiivista kertomusta. Kyselylomakkeet tuottivat melko positiivisen kuvan yhteiskunnasta, kun taas elämäkertomusmenetelmä paljasti monia jokapäiväisen elämän ongelmia. Käyttämällä erilaisia tietojenkeruutekniikoita saatiin tässä tutkimuksessa molempien ryhmien, sekä kuurojen että huonokuuloisten, merkittäviä näkemyseroja yhteiskunnasta. Takalan tutkimus osoitti myös sen, että tutkimuksessa ei ole yhdentekevää, millä tavoilla ja tekniikoilla tietoa kerätään esimerkiksi viittomakielisiltä kuuroilta. Tutkimustavalla on myös olennainen vaikutus saataviin tuloksiin. Takala toteaa, että tutkimusmenetelmistä sopivin on henkilökohtainen tapaaminen ja viittomakielen käyttö, kun kyseessä on kuuro henkilö.

Kuurojen Palvelusäätiön ja Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton yhteistyönä toteutetussa ”Kieli – kynnys hyvinvointiin” – tutkimuksessa (Eronen ym. 1997) selvitettiin kuurojen näkemyksiä erilaisen hyvinvointipalvelujen käytöstä ja toimivuudesta. Tutkimuksen mukaan kuurojen sosiaali- ja ter-

veyspalvelujen käytössä ilmeni kommunikaatiovaikeuksia, jotka haittasivat tai jopa estivät palvelujen saannin. Tutkimuksessa todetaan, että lähes kolmannes kuuroista jäi kokonaan erilaisten sosiaalisten tukimuotojen ulkopuolelle. Kuurot kokivat myös kolmannen sektorin – järjestöt, seurakunta, vapaaehtoistyöntekijät – merkityksen palvelujen ja hyvinvointinsa kannalta paljon suuremmaksi kuin muu väestö. (Eronen ym. 1997, 20–26.)

Edellä mainitun tutkimuksen jatkotutkimuksessa ”Jos kaikki kuulevat osaisivat viittoa” (Wikman 2000) tarkasteltiin kuurojen omia kokemuksia hyvinvoinnistaan, elämästään ja asemastaan suomalaisessa yhteiskunnassa. Näkökulma kuurouteen oli sosiokulttuurinen eli kuurojen ryhmää tarkasteltiin kieli- ja kulttuurivähemmistönä. Tämä haastatteluihin perustuva tutkimus osoitti, että tunne oman elämän hallinnasta sekä mahdollisuus kokea kuurojen yhteisö arvokkaana ryhmänä muiden joukossa, oli oleellista kuuron kokeman hyvinvoinnin kannalta. Myös kuuron ihmisen oma aktiivisuus, viittomakielen ja suomen kielen taito sekä toisilta kuuroilta saatu sosiaalinen tuki näyttivät muodostuvan merkittäviksi hyvän elämän rakennuspilareiksi. (Wikman 2000, 76.)

Kuurojen Palvelusäätiön teettämässä tutkimuksessa (Törmä & Mattila, 2002) kartoitettiin viittomakielisten kuurojen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutarpeita, ja miten kunnat näihin tarpeisiin vastasivat. Tutkimuksessa haastateltiin kuurojen parissa toimivia työntekijöitä ja muita asiantuntijoita. Haastatteluilla pyrittiin myös hahmottamaan järjestön työntekijöiden roolia palvelukokonaisuudessa. Kuurojen Liiton kahden eri alueen kuntoutussihteeriiä pyydettiin arvioimaan asiakaskuntansa (n=143) palvelutarvetta ja sen käyttämiä palveluja. Tutkimuksen mukaan kunnissa ei aina oltu tietoisia viittomakielisistä palvelun tarvisijoista eikä heidän erityistarpeistaan. Tutkimuksessa todettiin, että kunnissa ei ole kuurouteen ja viittomakielisyyteen liittyvien erityispiirteiden tuntemusta eikä resursseja tai osaamista palveluiden järjestämiseen. Poikkeuksellisesti joissain isommissa kunnissa yhteistyöverkostoon kuului myös kuurojen viittomakielentaitoinen sosiaalityöntekijä. (Törmä ja Mattila 2002, 8–9, 28, 40.)

Väitöskirjassaan *Viitotut elämät* (2008) Minna Luukkainen (ent. Wikman) on tutkinut kuurojen nuorten aikuisten kokemuksia viittomakielisestä elämästä Suomessa. Haastattelututkimuksessa todetaan, että viittomakielellä on kuurojen nuorten elämässä keskeinen merkitys, sillä vain ”viittomakielen kautta heillä on mahdollisuus elää oman näköistään elämää, näyttää itseltään ja esittää muille sellaisena kuin he kokevat itse olevansa.” Viittomakieli mahdollisti ensinnäkin vuorovaikutuksen toisten kuurojen kanssa, mutta se oli edellytys myös kuulevien kanssa tapahtuvalle vuorovaikutukselle. (Luukkainen 2008, 206.)

Luukkaisen tutkimuksessa todetaan, että ihmisten yhteiskunnallinen osallistuminen edellyttää toimivaa tiedonvälitystä ja pääsyä osalliseksi tiedotusvälineiden tarjonnasta, mutta viittomakielisille nämä asiat eivät ole lainkaan itsestään selviä. Haastateltavat olivat kokeneet myös tulkkipalvelut toimimattomiksi lähinnä saatavuusongelmien vuoksi. Erityisesti opiskelutulkkien puuttuminen oli kaventanut viittomakielisten kuurojen mahdollisuuksia kouluttautumiseen. Julkinen palvelujärjestelmä, kuten koulutusjärjestelmä ja sosiaali- ja terveysterveyst palvelut edustivat haastateltaville kuuroutta poikkeavuutena. Heidän mukaansa julkinen palvelujärjestelmä oli omimmillaan esimerkiksi kuulemiseen ja puheen kuntoutukseen liittyvissä asioissa. Hyvinvointiin liittyvä julkinen palvelujärjestelmä ei näyttänyt tarjoavan nuorille mahdollisuutta pohtia, mitä tarkoittaa viittomakielisenä kuurona eläminen suomalaisessa yhteiskunnassa, mitä kuurous oikein on tai mistä voi saada tukea omien elämänsuunnitelmien ja – valintojen rakentamisessa. (Luukkainen 2008, 201–202, 207.)

Vertaisuuteen perustuva sosiaalinen tuki on Luukkaisen tutkimuksen mukaan keskeinen osa kolmannen sektorin toiminta-alaa. Tutkimuksessa todetaan, että järjestöjen tuottama tuki on joiltain osin erityistä verrattuna julkisiin palveluntuottajiin. Järjestöjen toiminnassa korostuvat asiantuntijatiedon ja vertaistuen joustava yhdistäminen sekä ruohonjuuritason kokemustieto ihmisten elämäntilanteista. Tutkimuksessa mainitaan myös, että viittomakielisistä sosiaali- ja terveysterveyst palveluista huomattava osa on järjestöjen tuottamia, koska vain harvalla kunnalla on omia viittomakielisiä palveluja. (Luukkainen 2008, 208.)

Aihealue on kiinnostanut myös opiskelijoita. Näistä mainitsen kaksi pro gradu – tutkielmaa sekä kuuroihin ikäihmisiin kohdistuvan tutkimuksen, jotka sivuavat omaa tutkimusaiheittani. Raili Markovitch (2003) on tarkastellut kuvapuhelimen merkitystä viittomakielisen kommunikaation mahdollistamisessa sosiaalityön alaan kuuluvassa pro gradu – työssään. Kuvapuhelin oli lisännyt paitsi kuurojen keskinäistä vuorovaikutusta myös asioiden itsenäistä hoitamista ilman kuulevien apua. (Luukkainen 2008, 34 mukaan.) Toisessa, Kuurojen Liiton teettämässä tutkimuksessa, Markovitch (2011) selvitti kuurojen ikäihmisten selviytymistä arjessa. Siinä todetaan, että kuurot ikäihmiset ja heidän omaisensa tarvitsevat usein konkreettista apua arjessa. Ongelmat voivat liittyä tiedon puutteeseen sosiaaliturvaetuuksista ja – palveluista. Näiden tutkimustulosten mukaan kuuron asiakkaan elämänhistorian ymmärtäminen vaatii yhteistyötä, tietoa ja ammattitaitoa, jotta viittomakielisen ikäihmisen tilanteeseen löytyisi sopivat ja oikeat ratkaisut.

Jaana Toijosen pro gradu – tutkielma Asiakkaiden kokemuksia viittomakielisestä Viva tukihenkilötoiminnasta (2012) käsittelee vapaaehtoistoiminnan merkitystä tukihenkilöä tavanneille asiakkaille.

Kuurojen Liiton järjestämän viittomakielisen tukihenkilötoiminnan tarkastelu kohdentui niihin kuuroihin, joilla on eri syistä johtuvia tarpeita tukihenkilölle. Tutkimuksen lähtökohtana oli kulttuurisen näkökulman kautta nähdä viittomakieliset kuurot kielivähemmistönä. Tutkimuksessa otettiin huomioon myös tukihenkilöä tavanneitten kuurojen omaisten näkökulma. Tutkimustuloksissaan Toijonen toteaa, että tukihenkilötarpeen pääsyynä oli yksinäisyys. Tukihenkilötapaamisten merkitys näyttäytyi tukihenkilöille erityisesti viittomakielisten keskustelujen tärkeytenä. Asiakkaille keskustelut olivat tärkeitä siksi, että ne sisälsivät sosiaalisen kontaktin ja samalla myös viittomakielellä tapahtuvan kohtaamisen ulottuvuuden. Toiminnan merkitys näkyi myös toiveena toiminnan jatkumisesta. Omaisten näkökulmasta toiminnalla oli merkitystä erityisesti silloin, kun asiakkaan sosiaalinen verkosto oli suppea. Omaiset näkivät myös, että asiakkaiden arki oli muuttunut mielekkäämmäksi, kun oli jotakin mitä odottaa. Tutkimuksessa todetaan, että vapaaehtoistoiminnalla mahdollisesti ennaltaehkäistään syrjäytymistä ja se osaltaan parantaa asiakkaiden elämänlaatua. (Toijonen 2012, 26–31.)

4.2 Kansainvälinen tutkimus

Kansainvälinen kuuroja koskeva tieteellinen tutkimus on usein keskittynyt viittomakielen tutkimuksen ohella tarkastelemaan kuurojen toiminta-aktiviteetteja ja sosiaalisia suhteita sekä niiden vaikutusta kuurojen omakohtaisesti kokemaan terveyteen ja hyvinvointiin. Tutkimuksissa kuurot myös ymmärretään yhä enemmän omana kieli- ja kulttuuriryhmänään, ja lääketieteellinen näkemys kuuroudesta ensisijaisesti vammaana tai sairautena on vähentynyt.

Norjalainen Jan-Kåre Breivik (2005) kuvailee artikkelissaan ”Vulnerable but strong: Deaf people challenge established understandings of deafness”, kuinka kuurot haastavat vakiintuneita käsityksiä kuuroudesta. Artikkelin tavoitteena on osoittaa nykyajan kuurojen tapaa rakentaa identiteettiään tasapainottamalla haavoittuvuutta ja vahvistavia voimia. Artikkelissa todetaan, että viimeisen noin 35 kuluneen vuoden aikana kuuleva enemmistö on vaihtelevasti, mutta pikkuhiljaa ymmärtänyt, että kuurot voivat olla vahvoja ja kykeneviä toimimaan yhteiskunnan jäseninä. Julkisessa elämässä on yleisesti myös omaksuttu tietous siitä, että kuurot ovat kielellinen vähemmistö. Tämä on suurelta osin tulosta kuurojen vuosikymmenien ajan kestäneestä kamppailusta saada tunnustusta viittomakielelle sekä kamppailusta sääliä ja holhoavaa menettelytapaa vastaan. Tutkimuksessa tarkastellaan kuurona olemisen eri näkökulmia yhden norjalaisen kuuron sekä yhden amerikkalaisen kuuron tarinoiden kautta. Nämä kaksi tarinaa tulivat ilmi kahdesta toisiinsa liittyneestä tutkimusprojektista,

jotka koskivat kuuroja. Ne valittiin tarkoituksella, koska ne ilmentävät keskeisiä oivalluksia, jotka tällä tutkimuksella saavutettiin. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että kuuroille tärkeintä ovat elämisen voimaannuttavat puolet sekä ilo siitä, että voi olla yhteydessä maailmanlaajuiseen kuurojen liikkeeseen viittomakielen käyttäjänä. Tutkimustuloksissa tuli esille myös kuurojen elämään liittyvät vaikeudet ja vastoinikäymiset. Eritoten kuurouden lääketieteellistä mallia kohtaan nousi vahvoja kielteisiä argumentteja. Johtopäätöksessä todetaan, että kuurojen identiteetit ovat haavoittuvia, mutta samanaikaisesti ne voivat olla vahvasti palkitsevia.

Ruotsalaiset Monica Werngren-Elgström ja Susanne Iwarsson sekä tanskalainen Åse Brandt (2006) ovat käsitelleet artikkelissaan ”Every day activities and social contacts among older deaf sign language users: Relationships to health and well-being” viittomakielisten ikäihmisten päivittäisiä aktiviteetteja ja sosiaalisia yhteyksiä sekä verranneet niitä tutkimusryhmän omakohtaisesti kokemaan terveyteen ja hyvinvointiin. Tutkimusjoukko koostui ruotsalaisista yli 65-vuotiaista kuuroista viittomakielen käyttäjistä. Tutkimusaineisto kerättiin viittomakielisillä haastatteluilla. Haastateltaville esitettiin avoimia kysymyksiä päivittäisistä toiminnoista ja sosiaalisista yhteyksistä sekä niiden yhteydestä terveyteen ja omakohtaisesti koettuun hyvinvointiin. Muista tutkimuksista poiketen tässä tutkimuksessa ei havaittu merkittävää yhteyttä terveystekijöiden sekä omakohtaisen hyvinvoinnin kokemisen ja sen välillä kuinka tiiviit sosiaaliset kontaktit perheenjäsenten kanssa oli tai kuinka usein vierailtiin kuurojen yhdistyksellä tapaamassa ystäviä. Sen sijaan tuloksissa kuitenkin arvioitiin, että erilaiset aktiviteetit kuurojen yhdistyksellä ovat hyvin tärkeitä viittomakielisten ikäihmisten kokemalle hyvinvoinnille. Tarkemmalla tutkimuksella voidaan osoittaa kuurojen yhdistyksissä toteutettujen erilaisten toimintojen tärkeys ja niissä havaittu arvo. Tutkimukseen osallistuneet olivat melko yhtenäisiä omissa aikaansaannoksissaan ja vapaa-ajan toiminnoissaan riippumatta sukupuolesta tai iästä.

Brittiläiset Hugh McLaughlin, Alys Young ja Ros Hunt (2007) ovat käsitelleet artikkelissaan *Edging the Change: Action Research with Social Workers and Deaf and Hard of Hearing Service Users to Achieve ‘Best Practice Standards’* -tutkimusta, jonka tavoitteena oli parantaa kuurojen ja huonokuuloisten palveluja hyväksi havaittujen käytäntöjen perusteella. Tämä tutkimusprojekti sai alkunsa eri yhteyksissä todetuista havainnoista, että kuurojen ja huonokuuloisten palvelut eri puolilla Iso-Britanniaa oli järjestetty hyvin epätasapuolisesti riippuen siitä, mistä alueesta oli kyse, ja mikä instanssi oli järjestäjätahona. Tässä kehittämis- ja toimintatutkimuksessa tutkimuskohteiksi valikoitui kolme erityyppistä aluetta: maakunta (County), suurkaupunkialue (Metropolitan) ja yhte-

näinen kunta-alue (Unitary), ja tarkoitus oli selvittää, miten näiden alueiden palveluja voitaisiin kehittää paikallisesti. Näistä kolmesta paikallishallinnoltaan toisistaan poikkeavista alueista Metropolitan ja County tuottivat jo ennestään suhteellisen hyviä palveluja kuuroille ja kuulovammaisryhmille. Sen sijaan Unitary – alue oli sekä asukasluvultaan pienin mutta myös kehittymättömin alue, jossa palvelut oli heikoimmin järjestetty. Tälle alueelle perustettiin tutkimuksessa uudenlainen palvelujärjestelmä. Tutkijoista, sosiaalipalveluja järjestävistä viranomaisista sekä kuurojen ja huonokuuloisten ryhmien palvelujen käyttäjistä muodostettiin keskenään yhteistyötä tekeviä paikallisia tiimejä. Koska alueet olivat jo lähtötasoltaan erilaisia, niin joka alueella tarvittiin myös omanlaisiaan toimenpiteitä palvelujen parantamiseksi. Kuurojen ja huonokuuloisten ryhmä tiedettiin myös hyvin heterogeeniseksi, jolloin myös palvelujen tarve ja taso vaihtelivat. Tutkimuksessa pyrittiin tuomaan palvelun käyttäjät lähelle päätöksentekijöitä ja heidän toiveensa otettiin myös huomioon palvelujen järjestelyissä. Vaikka projektin tarkoituksena oli alun perin kehittää paikallisten erityispalvelujen laatua, niin samalla projektin työryhmät pyrkivät kuitenkin löytämään sellaisia hyväksi havaittuja käytäntöjä, joita voitaisiin soveltaa laajemminkin. Näitä olivat esimerkiksi johdonmukaiset perusarvot, voimavarojen resursointi ja luovuus, tehokas tiedonvälitys sekä johtamistapa, joka on kattava ja kollegiaalinen, uuden teknologian käyttöönotto sekä kumppanuus palvelunkäyttäjien kanssa. Kolmijäsenisestä tutkijatiimistä kaksi henkilöä kykeni kommunikoidaan suoraan kuurojen palvelun käyttäjien kanssa viittomakielellä. Tutkijatiimi toteaa kuitenkin, että heitä itseään voidaan kritisoida siitä, ettei heidän tutkijajoukossaan ollut kuuroa jäsentä, ja he totesivat ottavansa asian vakavasti huomioon mahdollisissa myöhemmissä tutkimuksissaan. Tutkijat toivat esille myös sen, että huolimatta erilaisista toimenpiteistä hyvien käytäntöjen ylläpitämiseksi, niin lopulta aivan muut ulkopuoliset syyt saattavat vaikuttaa asioihin ja muuttaa suunnitelmat.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tavoitteena oli saada selville kuurojen asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä viittomakielisen palveluohjauksen merkityksestä heidän arjessaan. Asiakkailla tässä tutkimuksessa tarkoitan viittomakielisiä kuuroja henkilöitä, jotka ovat käyttäneet Kuurojen Liiton kuntoutussihteerien palveluja säännöllisesti. Tarkasteluni kohdentuu tämän tutkimuksen haastateltavien omiin kokemuksiin. Tutkimustietoa on mahdollista hyödyntää, kun viittomakielistä palveluohjausta kehitetään. Toinen tutkimustehtävä liittyi tulkkauspalvelujen käyttöön viittomakielisen palveluohjauksen rinnalla. Kolmas tehtävä oli tiedustella haastateltavilta heidän odotuksiaan ja toiveitaan toiminnan kehittämiseksi. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia kokemuksia kuuroilla asiakkailla on ollut viittomakielisestä palveluohjauksesta ja siihen liittyvästä tuesta?
2. Miksi tulkkauspalvelu ei aina riitä asiakkaalle, vaikka tulkkaus olisi moitteetonta?
3. Mitä odotuksia ja toiveita asiakkailla on alueellisen palveluohjauksen suhteen?

Ensimmäinen tutkimuskysymys liittyy selvitykseen, mitä ja millaisia palveluja asiakkaat olivat hakenneet ja saaneet palveluohjauksen kautta, ja millaista tukea ja yhteistyötä heille palveluohjauksen kautta tarjoutui. Toisella kysymyksellä pyrin selvittämään syitä, miksi viittomakielinen palveluohjaus on monissa tilanteissa hyödyllisempää asiakkaalle kuin tulkkauspalvelu. Kolmas kysymys liittyy asiakkaiden palveluohjaukseen kohdistamiin odotuksiin. Onko asiakkailla itsellään toiveita viittomakielisen palveluohjauksen kehittämiseksi?

5.2 Aineiston hankinta

Tutkimusaineisto koostui kuuden viittomakielisen kuuron asiakkaan haastatteluista. Niistä neljä toteutui ajalla 3. – 10.3.2015 ja kaksi muuta haastattelua 9. – 13.10.2015. Neljä haastattelua videoitiin asiakkaiden suostumuksella, ja kaksi asiakasta toivoi haastattelun tapahtuvan ilman videointia. Kaikki haastattelut toteutettiin viittomakielellä. Viittomakieltä hallitseva kuurojentyöntekijä viittokysymykset haastateltaville ja tulkkasi heidän vastauksensa suomen kielelle. Kirjasin ja tallensin

tiedot muistiinpanoihin. Haastatteluista neljä oli naisia ja kaksi miehiä, iältään 51 – 78-vuotiaita. Yksinasuvia haastateltavia oli neljä ja kaksi asui perheensä parissa. Haastatteluista neljä toteutui asiakkaiden kotona ja kaksi muuta haastatteluille erikseen varatussa kerhotilassa.

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa otin yhteyttä alueelliseen kuntoutussihteerin ja kerroin tutkimussuunnitelmasta. Otin yhteyttä myös muihin viittomakielialan kuurojentyöntekijöihin ja kartoitin mahdollisia haastateltavia. Jääviyssyistä kuntoutussihteerin ei ollut sopivaa osallistua haastateltavien – omien asiakkaidensa – valintaan. Koska olin itse aikaisemmin työskennellyt pitkään kuurojen kuntoutussihteerinä, tunsin ennestään alan työntekijöitä ja myös viittomakielisiä asiakkaita. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden ryhmä on lukumääräisesti pieni, ja ihmiset tuntevat tai vähintäänkin tietävät toisensa myös yli aluerajojen. Tutkittavien ja tutkijan välillä ei saa kuitenkaan olla sellaista riippuvuussuhdetta, joka vaikuttaa olennaisesti haastateltavien tietojen antamiseen. Objektiivisuus syntyy oman subjektiivisuuden tunnistamisesta, mutta myös kaiken tutkimukseen liittyvän subjektiivisen aineksen tiedostamisesta (Eskola & Suoranta 2008, 55, 17–18). Ammatissa toimimisestani oli kulunut useampi vuosi, joten etäisyyttä tuntemiini ihmisiin ja aihealueeseen oli kertynyt.

Monipuolisen aineiston varmistamiseksi ensimmäisenä valintakriteerinä haastateltavien valinnalle oli asiakkaan hyvä viittomakielen ilmaisutaito, erotuksena siitä palveluohjauksen asiakasryhmästä, jolla viittomakielentaito ja myös suomen kieli on heikko. Toisena valintakriteerinä pyrin valitsemaan haastateltaviksi eri-ikäisiä ja erilaisissa elämäntilanteissa eläviä asiakkaita. Haastatteluihin ei kuitenkaan osallistunut aivan nuoria tai nuoria aikuisia, koska he käyttävät vähemmän kuntoutussihteerin palveluita. Syinä voidaan nähdä parempi koulutustausta ja kielitaito. Kolmantena valintakriteerinä ja tavoitteena oli saada haastatteluun niitä henkilöitä, joilla oli monenlaisia kokemuksia asiakkaina saadusta tuesta ja yhteistyöstä kuntoutussihteerien kanssa. Jotta haastatteluista saatava aineisto on kattavaa ja kertoo mahdollisimman laajasti tutkittavasta ilmiöstä, kannattaa tiedonantajiksi valita henkilöt, joilla on mahdollisimman paljon kokemusta ja tietoa aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–74.)

Selvitystyöni perusteella haastateltaviksi lupautui kuusi viittomakielistä kuntoutussihteerin asiakasta. Lähetin valituille saatekirjeen (Liite 2), jossa selvitin tutkimuksen taustaa ja tarkoitusta sekä varmistin tapaamisajan. Tämän lisäksi tapaamiset haastateltavien kanssa varmistuivat vielä henkilökohtaisesti. Kun haastatteluluvasta sovitaan henkilökohtaisesti, tiedonantajat harvoin kieltäytyvät myöhemmin haastattelusta tai kieltävät haastattelutietojen käytön tutkimusaineistona (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74).

Haastattelutilanteisiin olin alun perin ajatellut tulkin tilaamista. Tarkemmin harkittuani työparityökentely viittomakielentaitoisen kuurojentyöntekijän kanssa vaikutti hedelmällisemmältä, koska hän voisi kommentoida tai lisätä omia huomioitaan haastattelutilanteessa, joka käytännössä sitten toteutuikin. Tärkeintä oli, että haastateltavia haastatteli ammattitaitoinen viittomakieltä hyvin hallitseva henkilö. Vaikka itse ymmärrän viittomakieltä, on kahden henkilön panos myös haastatteluvastauksen tulkinnassa varmempaa kuin yhden. Tutkijan onkin itse pohdittava, mikä menettely omassa tutkimuksessa takaisi todennäköisesti parhaimman tuloksen. Valinta riippuu ennen kaikkea siitä, keitä haastateltavat ovat ja mikä on tutkimuksen aihe (Hirsjärvi ym. 2009, 205).

Laatiessani haastattelukysymyksiä (Teemahaastattelurunko Liite 3), pyrin muotoilemaan ne viittomakielen rakenteille sopiviksi, kuitenkin siten, ettei alkuperäinen suomenkielinen ajatus ja asiiasältö muutu. Ymmärretyksi tuleminen haastattelutilanteissa edellyttää usein pitäytymistä tutuissa ilmaisuissa ja esittämistavoissa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 53; vrt. Toijonen 2012, 21.)

Kaikilla haastateltavilla oli kokemusta kuntoutussihteerien palveluohjauksesta ja yhteistyöstä useiden vuosien ajalta, iäkkäimmillä haastateltavilla jo vuosikymmenien ajalta. Haastattelun alussa pyysin asiakkaita kertomaan palvelukokemuksistaan lähivuosien ajalta, mutta heidän oli mahdollista muistella myös vanhempia aikoja. Tiedustelin haastateltavilta, mikä on heidän oma näkemyksensä viittomakielisestä palvelutoiminnasta ja erityisesti sen tuottamasta hyödystä heidän arjessaan.

Myös tämän tutkimuksen haastattelujen etuna oli joustavuus. Haastattelijana saatoin toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä, selventää sanamuotoja ja keskustella haastateltavan kanssa. Lisäksi oli mahdollisuus esittää kysymykset siinä järjestyksessä kuin tutkijana katsoin aiheelliseksi. Tärkeintä haastattelussa oli saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48; Tuomi & Sarajärvi 2009, 72–73.) Ensimmäinen haastattelu toimi osittain ”harjoituskertana”, ja tein sen jälkeen jonkin verran muutoksia kysymysmuotoihin ja niiden järjestykseen. Haastattelu on vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Haastattelussa normaalit fyysiset, sosiaaliset ja kommunikaatioon liittyvät seikat vaikuttavat haastattelutilanteeseen. (Eskola & Suoranta 2008, 85.)

5.3 Viittomakieliset teemahaastattelut

Teemahaastattelu voi olla avointa keskustelua, tarkasti strukturoitu haastattelu tai kaikkea siltä väliltä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Hirsjärvi ja Hurme (2011, 47–48) määrittelevät teemahaastattelun puolistrukturoiduksi haastattelumenetelmäksi, jossa haastattelu etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijasta valittujen teemojen varassa, mikä teemahaastattelussa on kaikkein oleellisinta. Haastattelun aihepiirit, teema-alueet ovat kaikille samat.

Valitsin tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi viittomakielellä toteutetun teemahaastattelun, koska se menetelmänä tuki tutkimuksen tarkoitusta. Tavoitteena oli nostaa esiin haastateltavien omia kokemuksia palveluohjauksen merkityksestä heidän arjessaan, ja arvioin henkilökohtaisen haastattelun tässä tapauksessa sopivimmaksi menetelmäksi. Kun tutkitaan merkitysrakenteita, ihmisten tapaa hahmottaa ja jäsentää erilaisia asioita, tulee aineistona olla tekstiä, jossa tutkittavat kertovat asioista omin sanoin, ei niin että he joutuvat valitsemaan tutkijan muotoilemista vastausvaihtoehdoista (Alasuutari, 2007, 82–83).

Vastauksista oli tarkoitus nostaa esille merkityksellisiä asioita tutkimusongelman selvittämiseksi. Erityisesti heikosti tiedostettuja asioita, kuten kuuron kielivähemmistön tiedon ja palvelujen saavuttaminen valtakulttuurin keskuudessa, oli tutkimuksen lähtökohtana, ja kuinka tähän ongelmaan kuntoutussihteerien palveluohjaus vastasi haastateltavien kokemusten mukaan (vrt. Metsämuuronen 2009, 247; Tuomi & Sarajärvi 2009, 74–75).

Aikaisemmat tutkimukset – luvussa Takala (1995) vertaili erilaisia tietojenkeruutekniikoita ja niiden soveltuvuutta tutkittaessa viittomakielisiä kuuroja. Vertailussa olivat kirjallinen kyselylomake, videoitu kyselylomake ja viitottu kyselylomake. Tutkimusvertailun tuloksena Takala suosittaa ensisijaisesti henkilökohtaista tapaamista ja viittomakielen käyttöä, kun kyseessä on kuuro henkilö. Näin voidaan vähentää kielellisiä epäselvyyksiä ja niiden vaikutusta haastattelun luotettavuuteen. (vrt. Toijonen 2012, 20–21.)

Haastattelut tulkkauksineen sujuivat melko vapaamuotoisesti, mutta jokaisen tutkittavan kohdalla etukäteen laadittujen teemojen mukaan, jotka perustuivat tutkimuksen sosiokulttuuriseen viitekehukseen ja tutkimustehtävään. Haastattelun teemojen tulee olla tarpeeksi laajoja haastateltavan miellelyhtymien esiin tulemiseksi ja haastattelijan liian johdattelun välttämiseksi. Vaikka pyrin antamaan haastateltaville tilaa kertoa omia kokemuksiaan, niin tarkentavat kysymykset tarvittaessa varmistivat haastateltavan tarkoittamaa asiasisältöä. Tärkeintä ovat ihmisten tulkinnat asioista ja

heidän asioille antamansa merkitykset, samoin myös se, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47–48; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Menetelmän valintaa ohjaa usein se, minkälaista tietoa etsitään ja keneltä tai mistä sitä etsitään. Menetelmäosassa kaikki tarpeellinen selostetaan siten, että selvityksen perusteella tutkimus olisi toistettavissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 184, 261.)

5.4 Aineiston analysointi

Analysointitavaksi valitsin aineistolähtöisen sisällönanalyysin, jota on ohjannut osittain teorialähtöinen sisällönanalyysi. Puhdasta aineistolähtöisyyttä voidaan epäillä, sillä tutkijalla on aina jokin näkökulma siihen, mitä hän etsii. Toisaalta etukäteistieto tutkittavasta kohteesta ei saa häiritä aineistosta itsestään nousevia teemoja. (Eskola & Suoranta 2008, 151–152.) Tämän tutkimuksen analyysissä on otettava huomioon, että aineisto koostuu viittomakielestä suomen kielelle tulkatuista haastatteluista. Kieleltä toiselle kääntämisen vuoksi aineiston analysoinnissa ei kiinnitetä huomiota haastateltavien käyttämiin ilmaisutapoihin tai kieliasuihin, vaan asiasisältöön, siihen mitä haastateltava sanoo. Myös Toijonen (2012, 24) on omassa viittomakielisiä kuuroja koskevassa pro gradutyössään päätenyt samanlaiseen ratkaisuun samoin perustein.

Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on selkeyttää aineistoa ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Eräänlainen aineiston jäsenitys muodostuu jo teemahaastattelun teemoista, josta voi lähteä liikkeelle (Eskola & Suoranta 2008, 137, 151). Sisällönanalyysin keinoin tutkittava ilmiö pyritään kuvaamaan tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Ilmiöstä luodaan sanallinen ja selkeä kuvaus siten, ettei aineiston sisältämä informaatio katoa. Hajanaisestä aineistosta on tarkoitus luoda yhtenäinen ja mielekäs kokonaisuus. Analyysin avulla aineistoa selkeytetään, että tutkittavasta ilmiöstä voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto hajotetaan ensin osiin, sen jälkeen luodaan käsitteet ja ne kootaan uudelleen loogisesti eteneväksi kokonaisuudeksi uusien käsittein. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103, 108.)

Aineistolähtöisen laadullisen eli induktiivisen aineiston analyysia on kuvattu karkeasti kolmivaiheiseksi prosessiksi: 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen eli käsitteellistäminen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109).

Aloitin aineiston analysoinnin katsomalla neljän haastateltavan videonauhoitetut haastattelut ja tekemällä niistä kirjalliset muistiinpanot viittomakieleltä suomen kielelle tulkatuista osuuksista. Yhdistin ne kahden muun haastateltavan vastauksista kokoamiini muistiinpanoihin. Purin koko haastatteluaineiston aluksi sana sanalta keskustelujen järjestyksen mukaisesti. Yhteensä puhtaaksikirjoitettua tekstiä kertyi 19 sivua (Fontti 12, riviväli 1,0, sivumarginaali 2, 0 cm). Luin kaikki kirjoittamani muistiinpanot haastatteluista useampaan kertaan hahmottaakseni paremmin aineiston sisällön ja samalla alleviivasin ja ympäröin niitä asiakokonaisuuksia, jotka toistuivat eri haastateltavien vastauksissa ja teemoissa (Hirsjärvi & Hurme 2011, 173). Pyrin tarkastelemaan aineistoa tutkimustehtävän näkökulmasta, ja etsimään tutkimuskysymysten avulla niihin liittyviä kuvaavia ilmauksia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109). Poimin aineistosta niitä keskeisiä asiasisältöjä, jotka käsittelivät haastatteluihin liittyviä teemoja. Käytin hyödynni tutkimustehtävän kolmiosaisuutta erotellessani haastateltavien kertomia asiakokonaisuuksia. Etsin aineistosta haastateltavien lausumia, jotka sisälsivät erilaisia palvelumuotoja, kuten viranomaisasioiden neuvonta (esimerkiksi Kela-asiat), kirjalliset etuushakemukset (esimerkiksi eläkehakemukset) tai työntekijän viranomaispuhelut esimerkiksi sosiaalitoimeen, seurakuntaan tai muuhun yhteistyötahoon. Toiseksi etsin tulkkauspalveluihin liittyviä lausumia. Sekä kolmanneksi haastateltavien toiveita palveluohjauksen suhteen. Tehtävämäärä tässä vaiheessa oli vielä kaaosmainen. Nikanderin (2010, 432) mukaan ”haastattelu- ja vuorovaikutusaineistoja purkaessaan tutkija tekee ratkaisuja sen suhteen, mitä, miltä osin ja millä tarkkuudella hän materiaalinsa purkaa sekä miten sen lukijalle paperilla esittää.”

Tutkimustehtävien sekä myös teema-alueiden pohjalta ympäröidylle aineisto-osalle tein alustavia koodimerkkejä. Koodaamisella tarkoitetaan laadullisessa tutkimuksessa koodien, merkkien liittämistä tutkijan tulkinnan mukaan aineiston määriteltuihin tekstijaksoihin. Koodimerkkeinä käytin kirjainlyhenteitä eri asioiden, palvelujen tai tukimuotojen sisältämästä informaatiosta (esimerkiksi viranomaisasiat VIR, hakemukset HAK). Koodimerkkien yhtenä tehtävänä on kirjoittaa tekstin sisään muistiinpanoja tekstikohdalle annetusta tulkinnasta. Koodimerkit ja niiden selitteet yhdessä ovat myös tulkintojen jäsenitys. Tällä tavoin nähdään mitä tutkijan mielestä aineistossa käsitellään. Koodauksen jälkeen aineistoa on mahdollista tarkastella joustavasti, etsiä haluttuja kohtia ja ryhmitellä aineistoa uudelleen. (Eskola & Suoranta 2008, 154–155.)

Ennen analyysin aloittamista sisällönanalyysissä tulee määrittää myös analyysiyksikkö, joka voi olla yksittäinen sana, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus, joka sisältää useita lauseita (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Valitsin analyysiyksiköksi haastateltavan lausuman sisältämän ajatuskokonaisuuden, koska se toi parhaiten esille sen, mitä haasteltava halusi sanomallaan tuoda esille ja mikä näkemys hänellä kyseenä olevasta asiasta oli.

Etsin samankaltaisia ajatuskokonaisuuksia ja ryhmittelin samaan teemaan kuuluvat yhdistävän tekijän mukaisesti samaan merkitysalueeseen. Analyysi-aineistosta löytyi vielä tässä vaiheessa materiaalia (haastateltavien lausumia), jotka eivät sisältäneet sellaista informaatiota, jolla olisi tutkimuksen kannalta hyötyä, ja jotka siksi jätin pois. Pyrin löytämään aineiston keskeisistä sisällöistä yhteisiä piirteitä (Hirsjärvi & Hurme 2011, 173–174). Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmittelin ja yhdistin yhdeksi luokaksi, jonka nimesin sen sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokitteluyksikkönä voi toimia tutkittavan ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. Aineisto tiivistyy, kun yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. Ryhmittelyssä luodaan alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–110.) Myös tässä prosessin vaiheessa tuli paljon muutoksia, koska monet lausumat ja ajatuskokonaisuudet oli mahdollista liittää useamman luokan tai ulottuvuuden kohdalle. Esimerkkinä olivat henkilökohtaisen tapaamisen merkitykseen liittyviä ilmauksia, jotka myöhemmin tulkintavaiheessa liitin kommunikaatioon ja vuorovaikutukseen. Luokkien määrää vaihteli ja muuttui moneen kertaan analyysin edetessä. Aivan alkuvaiheessa niitä oli lukumäärältään vaihtelevasti noin 15–20, ja jotka prosessin edetessä supistuivat lopulta viiteen.

Analyysin kolmannessa vaiheessa oli aineiston abstrahoinnin vuoro. Erottelin tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon, joka liittyi esimerkiksi haastateltavien palveluohjauksessa saamiin erilaisiin tutkimuotoihin. Valikoidun tiedon perusteella pyrin muodostamaan teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistellään ja tutkimuskysymykseen saadaan vastaus. Sisällönanalyysi perustuu päättelyyn ja tulkintaan. Empiirisestä aineistosta edetään kohti käsitteellistä näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Empiirisestä aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat esitetään tuloksissa. Asioiden merkitykset tutkittaville pyritään ymmärtämään johtopäätösten tekemisessä. Tutkittavia on tarkoitus ymmärtää heidän omasta näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111–113.)

Haastateltavien lausumat on merkitty sitaateilla, ja niistä on jätetty ikä ja sukupuoli mainitsematta, jotta henkilöitä ei tunnisteta. Olen ryhmitellyt haastateltavat yhdestä kuuteen: Haastateltava 1, 2, 3, 4, 5, 6. Merkitsin haastateltavien sitaateissa olevat lausumat aina henkilön numeron mukaan.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata yksittäisten asiakkaiden näkemyksiä viittomakielisestä palveluohjauksesta ja sen merkityksestä heille. Tuloksia ei voi yleistää laajempaan kuurojen ryhmään.

5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hyvä tieteellinen käytäntö ja eettisesti oikean tieteellisen toiminnan säännöt ovat lähellä toisiaan. Ne tarkoittavat muun muassa avoimuutta, rehellisyyttä, toisten kunnioittamista ja julkisuutta. Tutkijoiden ammattietiikkaan kuuluvat eettiset periaatteet ja normit, joita tutkijan pitää noudattaa. (Mäkinen 2006, 15.) Pietarisen (1999) mukaan kaikkia tutkijoita velvoittaa kahdeksan yleistä eettistä vaatimusta: älyllisen kiinnostuksen vaatimus, rehellisyyden vaatimus, tunnollisuuden vaatimus, vaaran eliminointi, ihmisarvon kunnioittaminen, sosiaalisen vastuun vaatimus, ammatinharjoituksen edistäminen ja kollegiaalinen arvostus (Pietarinen 1999, Kuulan 2013, 30 mukaan).

Haastattelu on aineistonkeruun menetelmänä yleinen, mutta sen käyttämiseen liittyy monia eettisiä ongelmia. Haastattelujen suunnitteluvaiheessa oli pohdittava esimerkiksi, miten haastateltavat valitaan, millä tavoin heidät pitää huomioida, voidaanko haastattelut nauhoittaa ja vielä ovatko tutkittavien vastaukset luotettavia. Tutkija on vastuussa tutkittavien yksityisyyden suojasta. Haastateltaville oli kerrottava, kuinka heidän anonymiteettinsä varmistetaan kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tutkijan tehtävänä on myös arvioida, mitkä asiat ovat arkaluontoisuutensa vuoksi raportoitava erityisen varovasti tunnistamisriskin vuoksi. Kooltaan pieniä ja maantieteellisesti paikannettavia ryhmiä saatetaan joskus tunnistaa, vaikka tutkittavilla olisi peitenimet. (Mäkinen 2006, 92–93; Kuula, 2013, 204.)

Tämän tutkimuksen henkilöt osallistuivat vapaaehtoisesti haastateltaviksi. Tutkimukseen lupautuneille haastateltaville kerroin aluksi, että aineisto tullaan käsittelemään siten, ettei yksittäisiä henkilöitä voida tietojen perusteella tunnistaa. Kerroin myös, että hävitän kaikki heitä koskevan aineistomateriaalin, kun tutkimus on valmis ja hyväksytty. Painotin erityisesti, että saadut tiedot pysyvät vain minun ja vaitiolovelvollisen kielenkääntäjänä toimineen kuurojentyöntekijän tiedossa.

Haastateltavien lisäksi tutkimuksessa oli otettava huomioon myös entinen työyhteisö sekä entiset työtoverit, ja toimia kaikkien suhteen eettisin periaatein. Haastateltaville esitetyt kysymykset oli laadittu siten, että niissä korostettiin palvelutoimintaa ja palvelumuotoja, ei sitä kuka palvelua henkilökohtaisesti tarjosi. Oman kokemukseni mukaan tämän tyyppisessä ihmisten parissa tehtävässä työssä palvelutoimintojen laatu, niiden sujuvuus tai toimimattomuus saatetaan liittää palvelutyöntekijään, vaikka syy-yhteys johtuisi aivan muista seikoista. Tämän tutkimuksen haastateltavilla oli kokemusta monen eri kuntoutussihteerin kanssa tehdystä yhteistyöstä, joten yksittäinen henkilötyöntekijä ei korostunut palvelutoiminnoissa.

Ennen tutkimusta kerroin haastateltaville, että haastattelut liittyvät ensisijaisesti opinnäytetyöhön, mutta tutkimustuloksista voi olla hyötyä palveluohjauksen suunnittelussa, mikäli toiminnan merkitystä asiakkaille saadaan nostettua esille. Mainitsin haastateltaville myös, että heidän kokemustietonsa on joka tapauksessa arvokasta käytännön tietoa.

Tutkimuksen luotettavuuden eli reliaabeliuden arvioinnissa voidaan käyttää monia erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimus on reliaabeli, esimerkiksi jos kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen, tai jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja saadaan sama tulos. Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on validius eli pätevyys, joka tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliaabelius ja validius ovat saaneet erilaisia tulkintoja. Termit saatetaan kytkeä kvantitatiiviseen tutkimukseen – jonka piirissä nämä käsitteet ovat syntyneetkin – ja niiden käyttöä pyritään välttämään. Tapaustutkimuksen tekijä voi aiheellisesti ajatella, että kaikki ihmistä ja kulttuuria koskevat kuvaukset ovat ainutlaatuisia, ettei ole kahta samanlaista tapausta, joten perinteiset luotettavuuden ja pätevyyden arvoinnit eivät tule kysymykseen. Holstein ja Gubrium (1995) ovat päätyneet haastattelututkimuksia arvioidessaan samantapaisiin ajatuksiin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohtaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. (Holstein & Gubrium 1995, Hirsjärvi ym. 2009, 231–232 mukaan.)

Myös Ruusuvuoren ym. (2010, 26–27) mukaan laadullisessa analyysissä kysymykset validiteetista ja reliabiliteetista asetetaan toisin kuin kvantitatiivisessa analyysissä. ”Laadullisessa tutkimuksessa tarkkojen instrumenttien sijaan korostuvat analyysin systemaattisuuden ja tulkinnan luotettavuuden kriteerit. Systemaattisessa analyysissä avataan kaikki matkan varrella tehdyt valinnat, rajaukset ja analyysin etenemistä ohjaavat periaatteet. Luotettavuuden lisäämiseksi lukijalle näytetään, mistä aineisto koostuu ja kuvataan ne aineiston osat, joille päähavainnot rakentuvat. Aineiston analyysin vahvuuksien ohella on tärkeää käsitellä myös sen mahdollisia rajoituksia.” (Ruusuvuori ym. 2010, 26–27.)

”Validiteetin arvioiminen laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa puolestaan sekä kerättyjen aineistojen että niistä tehtävien tulkintojen käypyyden arviointia. Onko valittu oikea aineisto, jotta se mahdollisimman hyvin ja osuvasti vastaa tutkimuskysymyksiin? Onko kohde käsitteellistetty ja tulkittu systemaattisen analyysin mahdollistamin keinoin ja kuinka laadukkaasti ja järjestelmällisesti analyysi on tehty ja avattu lukijalle? Pystynkö vakuuttamaan lukijan siitä, että tulkintani on perusteltu ja että olen riittävästi testannut havaintojani? ” (Ruusuvuori ym. 2010, 26–27.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse, jonka vuoksi luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia (Eskola & Suoranta 2008, 210). Tutkijan ja tutkijan taitojen lisäksi laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat aineiston laatu, aineiston analyysi ja tutkimustulosten esittäminen. Sisällönanalyysissä vaikuttaa lisäksi aineiston pelkistäminen niin, että se kuvaa mahdollisimman luotettavasti tutkittavaa ilmiötä. (Janhonen & Nikkonen 2003, 36.) Tämän tutkimuksen tekijänä itselläni on pitkäaikainen kokemus tutkimuksen aihealueesta, mutta vähäinen kokemus itse tutkimuksen teosta, joilla tekijöillä on vaikutusta tutkimustulosten sisältöihin ja niiden esittämiseen.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSIA

6.1 Palveluohjauksen merkitys asiakkaille

Haastateltavien kokemukset viittomakielisestä palveluohjauksesta jäsenyivät aineiston analysoinnin ja tulkinnan tuloksena viiteen eri merkityskokonaisuuteen. Tärkeimmäksi merkitykseksi haastateltaville nousi erityisesti omakielinen kommunikaatio ja vuorovaikutus. Toisena kokonaisuutena nousi omakielisen tiedonsaannin esteettömyys elinympäristöön ja erityisesti viranomaisiin liittyvistä asioista. Kolmantena ulottuvuutena oli arjen sujumisen tuki, johon sisältyi asiakkaiden ohjausta ja tukea erilaisissa arjen ongelmatilanteissa. Neljäs merkittävä kokonaisuus haastateltaville oli asiakaslähtöinen palvelu ja palvelun kokonaisvaltaisuus, joka näkyi erityisesti verkostoyhteistyössä eri palveluntarjoajien kanssa. Viides merkitys koostui haastateltavien yhdenvertaisista mahdollisuuksista ja osallisuudesta erilaisiin toimintoihin. Seuraavaksi tarkastellaan näiden eri merkityskokonaisuuksien sisältöä tarkemmin. Ne liittyvät suurelta osin erilaisten viranomaisasioiden hoitoon.

6.1.1 Viittomakielinen kommunikaatio ja vuorovaikutus

Tärkein haastatteluaineistosta noussut merkityskokonaisuus oli Viittomakielinen kommunikaatio ja vuorovaikutus. Haastateltavilla oli mahdollisuus käyttää omaa äidinkieltään asioidessaan kuntoutussihteerin vastaanotolla, mikä oli koko palveluohjaustoiminnan lähtökohta. Haastateltavat kertoivat, että oli helpottavaa, kun sai keskustella käytännön asioista viittomakielellä ammattihenkilön kanssa, ja pohtia erilaisia vaihtoehtoja ja toimenpiteitä omassa asiassaan. Haastateltavat saivat näin peilata myös omia ajatuksiaan ja käsityksiään oman elämänsä kannalta tärkeistä asioista, jonka omakielinen vuorovaikutustilanne mahdollisti.

”Tavattiin ensin kuurojen yhdistyksellä...ensimmäistä kertaa tapasin seniorikerhossa...voi kun oli helppo jutella...sovittiin kotikäynti...heti oli valmis...oli ovikelloasiaa...toinen oli sitten sairaala-asiaa...myös taloyhtiöasioita...hälytinlaiteselvitystä...olin tosi tyytyväinen.” H4

”Kasvot ja suu...se yhteys on tärkeää...että näen ja voin viittoa...tekstiviesti ei korvaa, kun ei voi nähdä...silmit on myös tärkeät että saan yhteyden kuntoutussihteriin.” H5

Omakielinen kommunikointi helpotti varsinkin silloin, kun käsiteltävänä oli hankalia asioita. Kuntoutussihteerin kanssa saatettiin selvittää vielä sellaisia asioita, jotka olivat jääneet askarruttamaan asiakasta esimerkiksi tulkkauspalvelun yhteydessä. Monimutkaisten asioiden läpikäyminen ammattihenkilön kanssa viittomakielellä koettiin jopa välttämättömäksi, jotta asioihin saatiin selvyys. Perille kirjoitettu suomenkielinen viesti ei korvannut haastateltavan mielestä omakielistä keskustelua viranomaistilanteessa:

”...ei ollut mukavaa kun piti kommunikoida viestilapuilla edestakaisin...suomenkielentaitoni on huono...ja en oikein ymmärtänyt että mitä tässä nyt sanotaan...että mikä tää viesti oikein on...oli vaikea ymmärtää kuulevaa...ei ole mukavaa kun ymmärtää väärin...kuntoutussihtööri sitten myöhemmin selvensi että mitä se asia oikein tarkoittaa.” H3

Tärkeäksi koettiin myös työntekijän henkinen tuki ja inhimillisyys, joka välittyi henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa. Yksi haastateltava kertoi omasta potilaskokemuksestaan sairaalassa, jossa hän oli tutkittavana muutaman viikon ajan. Viittomakielisenä potilaana haastateltava tarvitsi tulkkia moniin sairaalan järjestämiin tutkimus- ja tiedonantotilanteisiin. Asiakkaan mukaan sairaalassa ei kuitenkaan ymmärretty hänen useita pyyntöjään tilata tulkki paikalle näihin tilanteisiin, johon hänellä kuurona henkilönä oli subjektiivinen oikeus. Haastateltava kertoi, että hän sai viestin perille henkilökunnalle vasta, kun kuntoutussihtööri vieraili hänen luonaan osastolla. Samalla asiakas sai purkaa ikävää kokemustaan kuntoutussihteerille, minkä hän koki helpotuksen tunteena. Tilanne korjaantui lopulta kuntoutussihteerin selvitettyä sairaalahenkilökunnalle, kuinka perustavanlaatuisen tärkeää - ja itseasiassa perusoikeus - tulkkaus on viittomakieliselle henkilölle. Tärkeää se on myös kuulevalle osapuolelle, jos hän kommunikoi kuuron henkilön kanssa.

”...oli ongelmia tulkkiasiassa...henkilökunta ei ymmärtänyt tilata tulkkia minulle, vaikka olin pyytänyt ja minulla oli oikeus siihen...kuntoutussihtööri tuli käymään...teki sitten tiedotustyötä viranomaisille...hoitohenkilöille...monenlaisia asioita tulee eteen...” H1

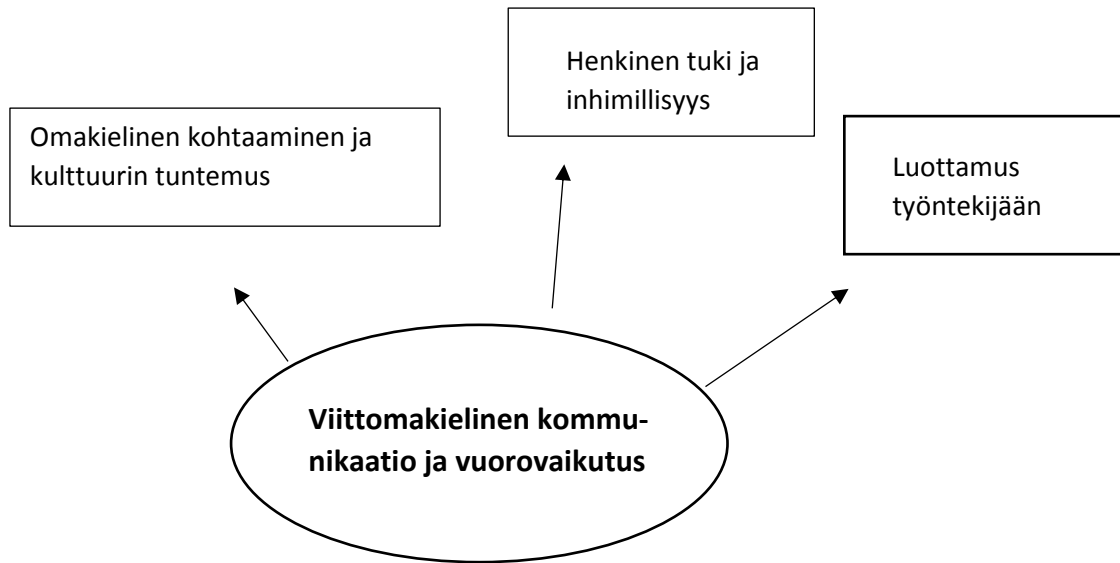
Yksi haastateltava kuvasi puolestaan kuntoutussihteerin kanssa käymää keskustelua helpottavana omassa tilanteessaan, kun hän oli voinut kertoa henkilökohtaisesta asiastaan, joka liittyi pankkiasioihin ja heikkoon taloudelliseen tilanteeseen. Haastateltavan mukaan oli tärkeää saada keskustella asiaan liittyvistä mahdollisista toimenpiteistä ammattihenkilön kanssa, joka oli lähiyhteisön ulkopuolelta. Haastateltava koki oman pienen yhteisön jäsenet liian läheiseksi ja kertominen jollekulle heistä, itselle silloisesta arasta ja henkilökohtaisesta asiasta, olisi tuntunut liian nololta.

”...ja aikaisemmin oli vaikeaa raha-asiaa ja pankkiasiaa...ja keskustelin kuntoutussihteerin kanssa...ja se helpotti...tärkeintä on saada keskustella viittomakielellä...työntekijän viittomakielentaito on myös tärkeä...” H6

Tulkintani mukaan asiakas koki työntekijän ”enemmän neutraaliksi” henkilöksi. Kyse oli myös luottamuksesta vaitiolovelvolliseen työntekijään. Viittomakielinen vastavuoroinen kommunikaatio työntekijän kanssa, joka tuntee kuurojen kulttuuria ja ammattinsa puolesta myös yhteiskunnan palvelujärjestelmän toimintaa, lisäsi asiakkaiden luottamusta työntekijään. Kuuroilla kansalaisilla on käytännössä vähemmän mahdollisuuksia pohtia omalla äidinkielellään kaikkia kansalaisia askarruttavia asioita.

Asiantuntijatietoa voi käyttää asiakastilanteen vuorovaikutuksessa monella eri tavalla. Se on mahdollista yhdistää asiakkaan arkielämän asiantuntijuuteen, jolloin yhteinen ymmärrys rakentuu vastavuoroisena dialogina (Mönkkönen 2007, 54). Työntekijän empatiakyvyllä oli myös merkitystä vuorovaikutuksen myönteiseen ilmapiiriin. Tulkintani mukaan haastateltavat kokivat yhteisen ymmärryksen ja henkisen tuen tärkeäksi osaksi kommunikaatiotilannetta. Kommunikaatiotilanne lähtee aina ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta ja sen mahdollisimman häiriöttömästä toimivuudesta.

Olen koonnut kuvioon nro 3. viittomakielisen kommunikaation ja vuorovaikutuksen ulottuvuuteen tämän aineiston analyysissä esiin nousseet tekijät: Omakielinen kohtaaminen ja kulttuurin tuntemus, Henkinen tuki ja inhimillisyys sekä Luottamus työntekijään.



Kuvio 3. Viittomakielinen kommunikaatio ja vuorovaikutus.

6.1.2 Esteetön tiedonsaanti

Viittomakielisen eli esteettömän tiedonsaannin tärkeys arkisista käytännön asioista nousi toisena kokonaisuutena esiin haastatteluvastausten analysoinnissa. Haastateltavat kertoivat, että esimerkiksi kotiin saapuvan postin, kuten joidenkin viranomaiskirjeiden ja laskujen sisällön selvittäminen ja kääntäminen suomen kieleltä viittomakielelle, oli tärkeä osa palveluohjausta. Kun viranomaispostin sisältö oli asiakkaalle selvää, hänen oli helpompi hoitaa asioita sen jälkeen tulkin kanssa, mikäli siihen oli tarvetta. Myös monenlaisten mainospostien kaltaisten tiedotteiden erottaminen tavallisista tiedotteista oli haastateltaville ajoittain vaikeaa. Kuntoutussihteerin kanssa oli selvitettävä ja varmistettava, etteivät ne sisältäneet mitään tärkeitä tietoja.

Myös muut kuntoutussihteerin konkreettiset toimenpiteet, kuten suorat yhteydenotot viranomaisiin puhelimella tai sähköpostilla asiakkaan asioissa nopeuttivat usein asioiden kulkua. Ennen kaikkea asiakkaat saivat kuntoutussihteerin välityksellä tarvitsemansa tiedon viittomakielellä. Haastateltavat kertoivat, että kuntoutussihteerin selvitettiin heille esimerkiksi, mitä tositteita tai muita lisätietoja erilaisiin hakemuksiin tarvittiin. Hankaluuksia oli ollut esimerkiksi sosiaalitoimen, vakuutus-, vero- tai pankkiasioita sisältävien kirjeiden ja tiedotteiden selvityksissä, ja asiakkaat olivat toivoneet kuntoutussihteerin yhteydenottoa asianomaisiin viranomaisiin ja toimipisteisiin. Eniten epätietoisuutta

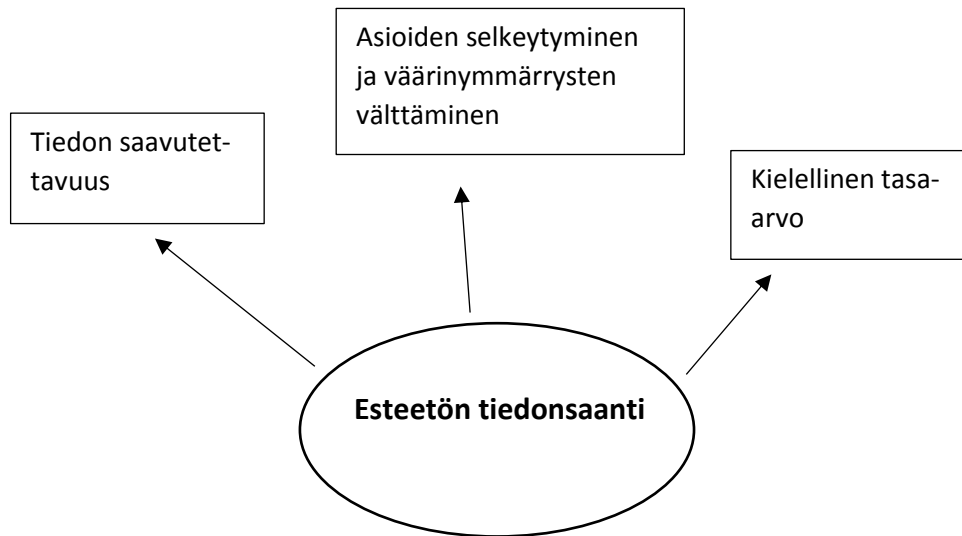
haastateltaville olivat aiheuttaneet kuitenkin Kelan viranomaiskirjeet, esimerkiksi eläkepää tökset, joiden sisältöä heidän oli usein vaikea ymmärtää.

”...no yksi asia noista Kelan päätöksistä...kun esimerkiksi tulee kansaneläke ja sitten tulee vähän muutoksia...niin se kieli on hankalaa...olen mennyt sitten kuntoutussihteerin luo...niin se kuntoutussihteer i on se tärkein ihminen joka selvittää sitten sitä asiaa...ei tulkki...niin kyllä osittain tulkki...mutta kun niitä lauseita pitää selittää niin se on niinku sen kuntoutussihteerin tehtävä...” H2

”...kuntoutussihteer i on tärkeä...ei toimintaa saa lopettaa...esim. Kelan papereita...päätöksiä...on joskus vaikea ymmärtää...kuntoutussihteer i voi tehdä asiakkaan kanssa hakemuksia...saan tietoa asunnonmyyntiasioissa, pankkiasioissa, poliisiasioissa...mietin tulkki vai kuntoutussihteer i...no kuntoutussihteerin velvollisuus on selvittää asioita etukäteen...esimerkiksi myöhemmin tulkin kanssa hoidetaan...” H3

Hakemusten ja asioiden joustavamman käsittelyn vuoksi asiakkaat tarvitsivat tietoa myös erilaisista palveluprosesseista eli miten ja missä järjestyksessä asioiden kulku eri viranomaisissa toteutuu, ja kuinka heidän pitää toimia, jotta asiat sujuisivat toivottavalla tavalla. Kun asioihin saatiin selvyyttä omalla kielellä, niissä päästiin myös eteenpäin.

Olen havainnollistanut kuvion numero 4. avulla haastateltavien esteettömään tiedonsaantiin liittyviä käsitteitä, jotka tämän aineiston yhteydessä nousivat keskeisiksi. Ensimmäisenä on tiedon saavutettavuus, jonka mahdollisti viittomakielellä välitetty viesti. Toiseksi, tämä omakielinen tieto selkeytti asioita, ja asiakas välttyi väärinymmärryksiltä. Haastateltavat pystyivät käsittelemään ja hahmottamaan myös asioita paremmin. Kolmanneksi, esteetön omakielinen tiedonsaanti lisäsi kielellistä tasa-arvoa.



Kuvio 4. Esteetön tiedonsaanti.

6.1.3 Arjen sujumisen tuki

Haastateltavien kertomuksista kävi ilmi, että kuntoutussihteerin palveluohjaus näyttäytyi monenlaisena arjen sujumisen tukena. Haastateltavat kertoivat, että työntekijän puoleen oli käännytty kuitenkin usein yhteiskunnan tarjoamien etuuksien tai palvelujen hakemisessa. Kuntoutussihteeriiä oli pyydetty mukaan tueksi eri viranomaisten tai muiden toimijoiden luo. Asiakkaat olivat kaivanneet ohjausta esimerkiksi Kelan, verotoimiston tai muiden viranomaishakemusten täyttämiseksi, joissa edellytettiin suomenkielisiä kirjallisia selvityksiä hakijan tilanteesta. Kuntoutussihteerin kanssa oli täytetty muun muassa kansaneläke-, työeläke- ja vanhuuseläkehakemuksia tai verotoimiston vaatimia lisäselvityksiä. Työntekijä oli ollut asiakkaiden mukana myös esimerkiksi pankeilta haettavien erilaisten lainojen haussa.

... ”kuntoutussihteerin on auttaja, välittäjä...kela-asiat...pankki-asiat...laina-asiat...laskujen maksu automaatilla...opastus...laki-asiat...perintöasiat...tulkki ei riitä, kun pitää rauhassa keskustella ja selvittää ja miettiä mitä tehdä...mikä olisi paras ratkaisu” ... H5

”...Vaadin että kuntoutussihteeripalvelu jatkuu...ei saa lopettaa...jos ei ole kuntoutussihteeripalveluja niin tulee paljon ongelmia...niin ja mietin miten

*niinku ne kuulevatkin oikein aina ymmärtää...ne katsoo vaan...ei ole help-
poo...ja niinku sattuu kaikkee sellaista että kuulevat ymmärtää tuon asian
mutta meille kuuroille jää epäselväksi...ja tulee paljon väärinymmärryk-
siä...kuuroilla on paljon sellaista että ymmärretään väärin...erehdy-
tään...että suomen kieli on kuitenkin sellainen vaikea kieli...” H3*

Haastateltavat olivat selvillä myös siitä, että kuntoutussihteerin tehtäviin kuului asiakkaiden oikeuk-
sien valvonta. Työntekijä oli esimerkiksi seurannut asiakkaille lähetettyjen viranomaispäätösten oi-
keellisuutta ja tarvittaessa puuttunut virheellisyyksiin. Joissakin asioissa hän oli ollut mukana koko
hakemusprosessin ajan aina hakemusten täyttämisestä etuuskien myöntämis- tai epäämispäätöksiin
asti. Kuntoutussihteerin toimi oli ollut asiakkaan tukena myös, kun asiakas halusi esimerkiksi valittaa
viranomaisen kielteisestä päätöksestä, ja hän oli muun muassa laatinut asiakkaiden kanssa oikai-
supyyntöjä juuri Kelaan sekä valituksia myös ylemmille viranomaisille, esimerkiksi Vakuutusoi-
keuteen ja Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakuntaan.

Valituksista ja muista toimenpiteistä huolimatta asiat eivät aina edenneet toivotulla tavalla. Esimer-
kiksi Kelan tai vakuutusyhtiön päätöksiä saattoi joutua odottamaan kauan. Haastateltavien mielestä
ilman kuntoutussihteerin tukea asioiden eteneminen olisi monta kertaa ollut huomattavasti raskaam-
paa, ja varmuus myönteisestä lopputuloksesta myös epätodennäköisempää. Kuntoutussihteerin oli
yrittänyt vauhdittaa asioiden kulkua yhteydenotoilla viranomaisiin.

*”...hakemukset on tärkeät asiat kanssa...kuntoutussihteerin soitti myös eri
viranomaisille...ja kuntoutussihteerin järjesti ja oli mukana eri tilan-
teissa...kuntoutussihteerin selvitti mitä teksti tarkoittaa erilaisissa pape-
reissa...kuntoutussihteerin tietää tai kysyy sitten.” H2*

Palveluohjaus ulottui tarvittaessa myös arkisiin kodin asioihin. Yhden haastateltavan kotiin oli tu-
lossa siivousfirman edustaja neuvottelemaan käytännön järjestelyistä. Haastateltava tarvitsi siivous-
apua pitkäaikaisen sairauden vuoksi. Kuntoutussihteerin oli pyydetty mukaan neuvotteluihin kirjaa-
maan asioita ylös, että asiat sujuisivat asiakkaan toivomalla tavalla.

*”...tarvittiin kotona siivousjärjestelyä...otin yhteyttä kuntoutussihtee-
riin...monta kertaa oltiin yhteydessä...kuntoutussihteerin oli keskustele-
massa hoidoista ja siivouksesta...kuntoutussihteerin hoiti ja järjesti kai-
ken...oli tärkeää että kuntoutussihteerin oli mukana...tarvittiin tietoa mitä
tekstissä tarkoitetaan...en tiennyt siitä oikein mitään...kuntoutussihteerin*

selvitti mitä paperi tarkoittaa...ja kirjasi ylös asioita...ei voinut olla ilman kuntoutussihteeriä kun en tiennyt mitä kaikkea siihen kuului...” H4

Yksi haastateltavista olisi halunnut hoitaa kaikki asiansa vain kuntoutussihteerin kanssa varmistaakseen asioiden etenemisen, mutta ymmärsi myös, ettei se ollut aina mahdollista työntekijän ajanpuutteen ja resurssien vähyyden vuoksi.

”...mutta tärkeät asiat haluan hoitaa kuntoutussihteerin kanssa...eläke-, pankki-, asuntoasiat...kaikki tärkeät...kuntoutussihteeri on mukana ja tekee...se on vähän niinku tukihenkilö...” H1

Haastateltavien kertomuksista saattoi päätellä, että omakielisellä palveluohjauksella ja arjen sujumisella oli vaikutusta myös voimaantumisen kokemiseen. Kun ei joutunut yksin käyttämään kaikkia voimavarojaan tiedon etsimiseen suomenkielisten kuulevien keskuudessa, vaan sai tukea ja neuvoja omalla äidinkielellään erilaisista mahdollisuuksista toimia, tuntui se voimaannuttavalta.

”...ja tuli uusia sääntöjä pankkiasioihin...ja myös postiasioihin paljon muutoksia...oli paljon tärkeitä papereita...ja kuntoutussihteeri selvitteli niitä...ja hoidettiin myös perintöasioita...oli hyvä että kuntoutussihteeri oli tukena...tunsin että olin rohkea...sain lisää voimia...” H1

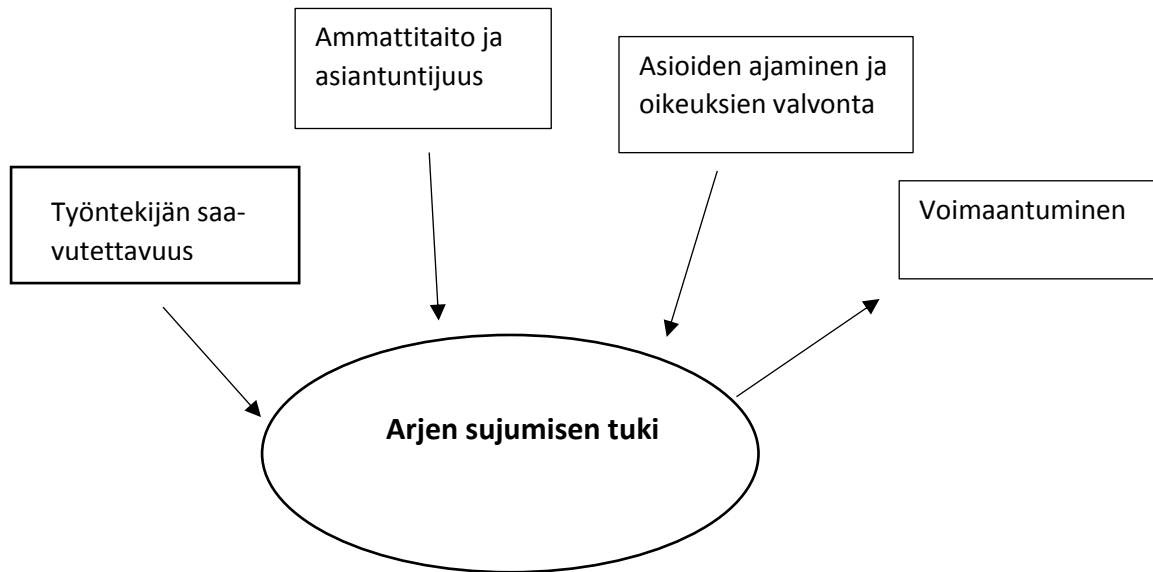
Haastateltavien kertomuksista oli tulkittavissa, että jo tieto mahdollisuudesta hakea apua viittomakielen taitoiselta työntekijältä, joka tuntee asiakkaan taustan - kuurojen kulttuuriin liittyvät seikat ja toimintatavat – ja joka auttaa ja neuvoa tarvittaessa, antoi asiakkaille turvaa ja voimia toimia arjessa.

Kuntoutussihteerin kanssa käytyjen keskustelujen, tietojen vaihdon sekä selvitysten avulla haastateltavat pystyivät paremmin hahmottamaan oman tilanteensa ja tekemään päätöksiä heitä askarruttavista asioista. Kun tavallinen arki sujui ilman suurempia vaikeuksia, oli voimia enemmän keskitettyä vaikkapa läheisten, omaisten ja ystävien kanssa seurusteluun tai itselle tärkeisiin harrastuksiin ja moniin muihin jokapäiväisen elämän asioihin ja tapahtumiin.

Osa haastateltavista kuvaili, että kuntoutussihteeriin oli melko helppoa ottaa yhteyttä, ja usein ainakin neuvoja oli mahdollisuus saada. Mikäli asiakkaalla oli jotain kiireellistä asiaa eikä palveluaikaa heti järjestynyt, niin asiakkaat saivat opastusta, kehen voisi ottaa yhteyttä. Mahdollisuuksien mukaan heille tarjottiin apua yhteydenotossa johonkin muuhun palveluntarjoajaan, esimerkiksi sosiaalitoimeen tai seurakunnan kuurojentyöntekijään. Toisaalta osa haastateltavista valitteli, että palveluajan saaminen kuntoutussihteerin vastaanotolle oli aikaisempaan verrattuna venynyt entisestään.

Haastateltavien mukaan tämä johtui työntekijän työmäärän kasvusta ja muutenkin resurssien vähenemisestä. Näistä asioista asiakkaille oli tiedotettu kuurojen yhdistyksen tilaisuuksissa.

Olen koonnut kuvioon numero 5. Arjen sujumisen tuki ne neljä keskeistä seikkaa, jotka aineiston perusteella nousivat esille. Olen nimennyt ne seuraavasti: Työntekijän saavutettavuus, Ammattitaito ja asiantuntijuus, Asioiden ajaminen ja oikeuksien valvonta sekä Voimaantuminen.



Kuvio 5. Arjen sujumisen tuki.

Viittomakielentaitoisen työntekijän saavutettavuus oli kaikille haastateltaville tärkeää. Saavutettavuus merkitsi sitä, että kuntoutussihteeriin oli helppo ottaa yhteys ja että hän otti itse yhteyttä kohtuullisen ajan kuluessa. Ammattitaito ja asiantuntijuus ilmenivät siten, että haastateltavat luottivat työntekijän tietoihin ja taitoihin hoitaa heidän asioitaan. Asioiden ajaminen ja oikeuksien valvonta sisälsivät luottamuksen, että työntekijä toimii asiakkaan edun mukaisesti. Nämä kaikki tukivat arjen sujumista, ja sillä oli asiakkaille voimaannuttava (nuolen suunta toisin päin) vaikutus, joka heijastui myös heidän lähiympäristöönsä. Kaiken kaikkiaan tuen kirjo oli laaja-alaista asiakkaiden tukemista, joka helpotti arjen sujumista. Asiakkaat kokivat, että työntekijän kannustuksen myötä he pystyivät selviytymään paremmin myös itse omien asiointensa hoidossa.

6.1.4 Asiakaslähtöisyys ja palvelun kokonaisvaltaisuus

Haastatteluvastauksista ilmeni, että kaikessa asioinnissa ja kuntoutussihteerin kanssa tehtävässä yhteistyössä lähtökohtana oli asiakkaan viittomakielisyys ja kulttuuritausta sekä hänen oma näkemys palvelutarpeestaan. Palveluohjauksessa keskeistä oli myös yhteistyö yhteiskunnan muiden toimijoiden kanssa. Haastateltavat kokivat kuntoutussihteerin tuen tärkeäksi erityisesti siksi, että monesti oli tarvittu kuntoutussihteerin yhteydenottoa eri viranomaistoimipisteisiin, ja selvitys asiakkaan viittomakielisyydestä, ennen kuin asiat alkoivat sujua. Myös alueellisella verkostoyhteistyöllä palveluista pyrittiin muodostamaan asiakkaiden kannalta järkevä kokonaisuus, jolloin välttyttiin pompottelemasta asiakasta turhaan ”luukulta toiselle”. Merkittävää yhteistyötä asiakkaiden asioissa oli tehty varsinkin sosiaalitoimen vammaispalveluhenkilöstön kanssa, mutta yhteistyö oli vilkasta myös seurakunnan kuurojentyöntekijöiden kanssa.

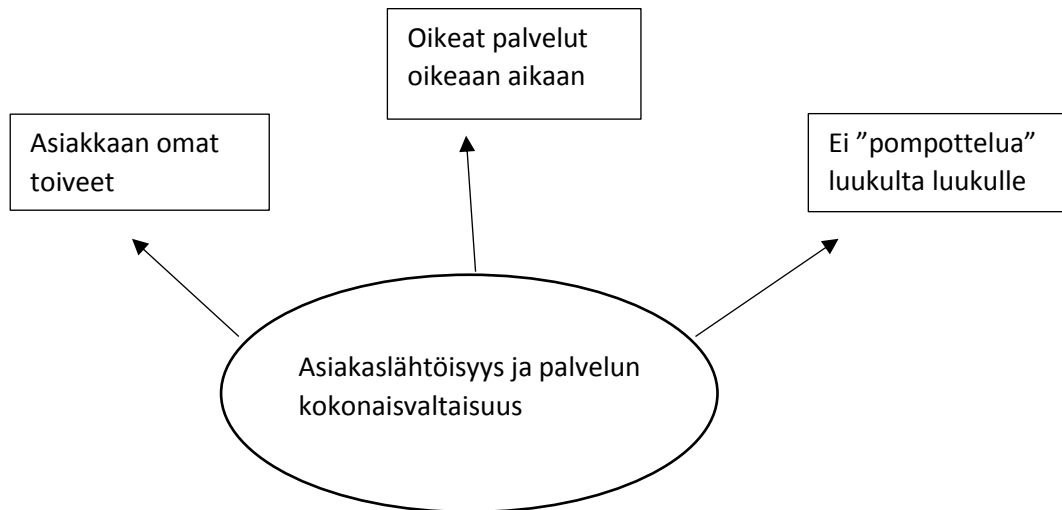
”...ja aluksi aikaisemmin oli hankalia asuntoasioita...ja oli ongelmia myös kuljetuspalveluissa...piti täytellä kaavakkeita...ja kuntoutussihteerillä otti sitten yhteyttä sosiaalityöntekijään...vammaispalveluun...ja selvitti asiaa...ja asia hoituikin sitten postin kautta...eikä tarvinnut lähteä erikseen sosiaalitoimistoon...” H2

Yhden haastateltavan elämänlaatu ja sosiaalinen verkosto oli laajentunut, kun hän oli palveluohjauksen avulla päässyt muuttamaan pieneltä paikkakunnalta kaupunkiin, jossa oli viittomakielinen yhteisö. Tilaisuudet tavata muita kuuroja, ja mahdollisuudet erilaisiin harrastuksiin paranivat huomattavasti. Pienellä kotipaikkakunnalla ei tällaisia mahdollisuuksia ollut tarjota viittomakieliselle henkilölle. Isommalla paikkakunnalla oli asiakkaan kannalta myös toimivampi palveluverkosto, johon kuuluivat paremmat tulkkauspalvelut sekä sosiaalitoimen ja seurakunnan viittomakieliset palvelut.

Asianomainen haastateltava oli uudella paikkakunnalla saanut myös töitä, ja hän kertoi, että tunsikin itsensä tärkeäksi ja hyödylliseksi, mikä vahvisti hänen itsetuntoaan. Hyvää tarkoittavat kuulevat lähiomaiset olivat aluksi vastustaneet muuttosuunnitelmia. He pelkäsivät, ettei kuuro omainen pärjää yksin kaupungissa, jossa voi tavata monenlaisia ”huijareita”. Kuntoutussihteerillä oli tarvittu välittäjäksi asiakkaan ja lähiomaisten ristiriitatilanteessa. Haastateltava sai hankalassa elämäntilanteessa yksilöllistä ja asiakaslähtöistä palvelua, jossa lähtökohtana olivat hänen omat toiveet ja näkemykset tarvittavista toimenpiteistä. Kun asiat näyttivät sujuvan hyvin asiakkaan kannalta, olivat omaisetkin lopulta tyytyväisiä ratkaisuun. Haastateltavalle oli tärkeää, että hän sai itse päättää omista asioistaan ja että hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitettiin.

”...sukulaiset vastustivat muuttoa...mutta pidin pintani...kun muutin tänne tunsin että sain voimia...” H2

Kuviossa 6. kuvataan ne keskeiset asiat, jotka tämän aineiston mukaan sisältyivät asiakaslähtöisyyteen ja palvelun kokonaisvaltaisuuteen:



Kuvio 6. Asiakaslähtöisyys ja palvelun kokonaisvaltaisuus.

Kuviosta voidaan havaita, että asiakaslähtöisyys ja palvelun kokonaisvaltaisuus merkitsivät sitä, että asiakkaan oma näkemys ja toiveet palvelujen suhteen otettiin huomioon mahdollisimman hyvin. Lisäksi asiakkaalle järjestettiin tarvittavat palvelut hänelle itselleen sopivaan aikaan. Asiakkaalle pyrittiin järjestämään palvelut myös siten, ettei hänen tarvinnut etsiä monia eri toimijoita saadakseen palvelua.

6.1.5 Yhdenvertaiset mahdollisuudet ja osallisuus

Haastateltavat olivat saaneet käytännön apua ja neuvoja erilaisissa apuvälinehankinnoissa. Kuntoutussihteeri oli ollut tarvittaessa asiakkaiden mukana valitsemassa sopivia laitteita. Haastateltavat olivat saaneet käyttöönsä näköön perustuvia apuvälineitä, muun muassa videokameran, tietokoneen lisälaitteineen ja valohälytínjärjestelmän, johon on kytketty ovikello ja palohälytín, sekä näiden li-

säksi tärinällä toimivan herätyskellon. Videokameran avulla asiakkaila oli mahdollisuus olla viittomakielisessä yhteydessä viittomakielentaitoisten työntekijöiden sekä myös omien ystävien ja tuttavien kanssa, joilla oli vastaava laite. Haastateltavista kaksi henkilöä ilmoitti, etteivät kaivanneet puhelimitse näköyhteyttä, vaan heille riitti erilaiseen yhteydenpitoon kännykän selkokiekiset tekstiviestit. Toisaalta nämä haastateltavat toivoivat enemmän henkilökohtaisia tapaamisia kuntoutussihteerin kanssa. Niillä haastateltavilla, joilla oli tietokone käytössään, pitivät yhteyttä myös sähköpostitse, esimerkiksi työntekijään ja myös muihin viranomaisiin. Haastateltavat olivat saaneet myös apuvälineiden ja laitteiden käytön opastusta.

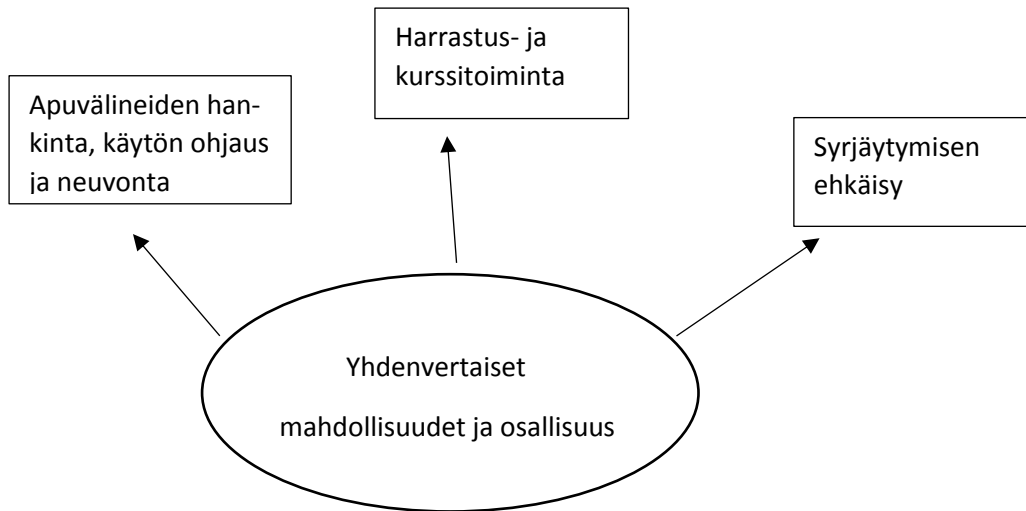
Haastateltavia oli tuettu osallistumaan yhteiskunnan tarjoamiin aktiviteetteihin ja toimintoihin. Haastateltavat kertoivat, että he olivat hakeneet erilaisille kursseille ja lomaleireille kuntoutussihteerin avustuksella. Vanhempien haastateltavien mukaan hakemukset olivat koskeneet varsinkin aikaisemmin Kuurojen Liiton järjestämiä omia kursseja ja lomajaksoja, joissa mukana työntekijöinä oli kuntoutussihteereitä ja viittomakielisiä kuuroja. Yksi haastateltava harmitteli Kuurojen Liiton oman kurssikeskuksen myyntiä, joka oli tapahtunut jo vuosia aikaisemmin taloudellisen tilanteen vuoksi.

”...voi joskus vuosia sitten oli siellä Malminharjulla niitä leirejä ja kuntoutussihteereitä mukana...olin monta kertaa mukana Kuurojen Liiton seniorileirillä ja oli paljon ohjelmaa...kuntoutussihteerit järjestivät ja meni todella hyvin...no sitten se Malminharjun kurssikeskus myytiin...ja nyt ei oo enää mitään...ei oo mitään...aikaisemmin oltiin ahkeria ja oli aina ohjelmaa ja kehitettiin kaikenlaista...ja kehityttiin...” H4

Kuurojen Liitto järjestää kuitenkin edelleen omia kursseja ja leirejä muiden tuottajien kurssikeskuksissa eri puolilla Suomea. Haastateltavilla oli myös erilaisia aktiviteetteja ja harrastuksia omalla paikkakunnallaan, joihin osittain oli päästy mukaan kuntoutussihteerin kautta. Osa haastateltavista oli ollut mukana paikallisissa jumpparyhmissä ja myös uintiharrastuksissa. Kuntoutussihteerin kautta oli saatu tietoa myös ajankohtaisista vanhushpalveluista ja tapahtumista.

”...no leirit ja lomat...niistä kans saa tietoa...pitää myös hakea...tehdä hakemukset...ilman kuntoutussihteeriä ei todellakaan ilman...mistä me kuurot sitten saadaan asioita tietää...ja muita tärkeitä asioita, että mitä ajankohtaista tapahtuu niin kuin esimerkiksi vanhushpalvelut ja sel-laista...” H3

Konkreettisia esimerkkejä osallisuudesta ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta esitellään kuviossa 7:



Kuvio 7. Yhdenvertaiset mahdollisuudet ja osallisuus.

Haastateltavien kertomuksista oli tulkittavissa, että kun he saivat omakielistä palvelua ja tukea arkielämänsä käytännön asioiden sujumiseen, jäi heille voimavaroja myös moneen muuhun toimintaan. Osallistuminen yhteiskunnan eri toimintoihin tai osallistuminen oman yhteisön ja muun yhteiskunnan välisten käytäntöjen kehittämiseen paranivat. Palveluohjauksella oli osalle haastateltavista myötävaikutusta myös vapaa-ajan harrastusten, kuten liikuntaharrastusten pariin pääsemisessä.

Kun luodaan aktivoimisohjelmia ihmisten osallisuuden ja aktiivisuuden edistämiseksi, on tärkeää pohtia, mikä on asiakkaan oma haaste sekä kuinka haaste on sidoksissa hänen sosiaaliseen ympäristöönsä ja suhteisiinsa. Ihmisen toimintaa ei tule katsoa irrallaan tuosta sidoksesta, koska teemme harvoin asioita puhtaasti itseämme varten. (ks. Mönkkönen 2007, 142–143, 146–147.)

6.2 Syitä tulkkauksen käyttämättömyyteen

Kaikki haastateltavat käyttivät tulkkauksen palveluja palveluohjauksen rinnalla. Mutta monien käytännön asioiden ratkaisemiseksi ei pelkkä tulkkauksen aina riittänyt. Mikäli asiakkaalla oli tarvetta keskustella hoidettavasta asiastaan tai hän tarvitsi lisätietoja tai mietintäaikaa esimerkiksi viranomaisasiassa, ei mielipiteiden vaihto kuulunut tulkille. Myös asiat, jotka pitkittyivät ja vaativat useita

viranomaiskäyntejä sekä toisaalta tulkkien vaihtuvuus koettiin ongelmalliseksi. Syyt tulkkauksen käyttämättömyyteen saattavat liittyä myös asiakkaan omiin rajoitteisiin käyttää tulkkauspalvelua, mistä oli selvitystä jo teoriaosuudessa. Näitä rajoitteita ei tämän tutkimuksen haastateltavilla ollut. Seuraavissa osioissa tarkastellaan erilaisia syitä, jotka vähentävät tulkkauspalvelun käyttöä.

6.2.1 Tulkin roolin rajoitteet

Kun haastateltavilta tiedusteltiin tulkkauspalvelun käytöstä vaihtoehtona kuntoutussihteerin palveluohjaukselle, ilmeni kertomuksista tulkin tiukka rooli kielenkääntäjänä, ja vain kielenkääntäjänä, ei avustajana tai opastajana. Mikäli asiakkaalla oli ollut asiassaan epätietoisuutta, esimerkiksi mitä ohjeita tulkille oli annettava, jotta hän voisi kääntää ne kolmannelle osapuolelle, oli asioita usein selviteltävä etukäteen. Kun asiakas toivoi keskustelua puolueettoman ulkopuolisen henkilön kanssa, rajasi tulkin rooli tulkkia puuttumasta asiaan. Haastateltavat kertoivat, että kun he olivat saaneet rauhassa keskustella omassa asiassaan ja saaneet lisätietoa, oli helpompi antaa ohjeita tulkille ja hoitaa asioita hänen kanssaan.

Yksi haastateltava kertoi esimerkin muutamien vuosien takaisesta tilanteesta. Hän oli pankissa selvittämässä asuntokauppaan liittyvää asuntolaina-asiaa. Mukana oli pätevä viittomakielen tulkki, joka toimi roolinsa mukaisesti kääntäen käytyjä keskusteluja suomesta viittomakielelle ja päinvastoin. Asiakas tarvitsi kuitenkin lisää tietoa ja mahdollisuuden pohtia hänelle tarjottujen eri lainavaihtoehtojen, kuten erilaiset korkovaihtoehdot: prime, euribor jne. vaikutuksia, jotta olisi voinut tehdä päätöksen. Hän halusi keskustella vielä pankin ulkopuolisen henkilön kanssa asiaan liittyvistä seikoista ja miettiä eri vaihtoehtojen vaikutuksia. Asiakas otti yhteyttä kuntoutussihteerin, joka asiakkaan pyynnöstä otti yhteyden kyseiseen pankkiin, ja myös muutamaan muuhun pankkiin vertailujen vuoksi. Useampien keskustelujen ja selvitysten jälkeen asiakkaan oli helpompi päättää, millaisen asuntokauppaan liittyvän lainasopimuksen hän haluaa tehdä pankin kanssa.

”...no oli sitten pankkiasiaa...kaikenlaista...kun tuli työttömyyttä ja työpaikka meni konkurssiin...ja piti asuntokin myydä...niin tilattiin tulkki kun tavattiin asunnonmyyjä...ja sitten piti keskustella ja selvittää kaikenlaista ja päättää asioista...ja tulkki sanoi että itse pitää miettiä ja päättää...mutta en halunnut kun en tiennyt kaikkea mitä pitää tehdä ja ottaa huomioon...ja mentiin sitten kuntoutussihteerin luo keskustelemaan ja pyydettiin apua asunnon myynnissä...ja että hän ottaa sitten yhteyttä

asunnon välittäjään...kyllä siinä välillä sitten tulkkikin oli mutta taas oli asioita ettei kuulunut tulkille...ja mentiin uudelleen kuntoutussihteerin luo...ja kuntoutussihteerin selvitti sitä asunnonmyyntiasiaa ja myös pankkiasioita...ja se oli todella tärkeää että hän selvitti asioita...ja se oli paras hyvä että asiat sujui...” H3

Varsinkin yksi vanhemmista haastateltavista haikaili entisaikoja, jolloin ”vanhan ajan” tulkit vielä selittivät asioita tulkkauksen lisäksi. ”Nyt nykyiset tulkit rajaavat tarkoin tulkkauksen vain kielen kääntämiseen”, harmitteli haastateltava.

6.2.2 Asioiden pitkäaikaisuus ja monimutkaisuus sekä tulkkien vaihtuvuus

Syitä tulkkaukspalvelun käyttämättömyyteen ilmeni myös pitkäaikaisten asioiden hoidossa. Erityisesti sellaiset asiakasasiat, jotka liittyivät monen eri viranomaisen toimialueeseen, saattoivat pitkitää asioiden hoitoa. Asiat osoittautuivat toisinaan myös mutkikkaiksi, ja veivät sen vuoksi tavallista enemmän aikaa. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi oikeusapuun liittyvät laki- ja perintöasiat tai kela- ja vakuutusasiat sekä myös työ- ja elinkeinotoimistoon liittyvät asiat. Kun sama, mahdollisesti monivaiheinen asia vaati useamman käyntikerran, niin tulkin vaihtuminen koettiin ongelmaksi. Haastateltavat olivat kokeneet ajoittain turhauttavana selittää samaa asiaa uudelle tulkille alusta alkaen, joskus useammankin kerran.

”...ja kelassa kävin monta kertaa...ja saman tulkin pyysin...tilasin...ei onnistunut...taas oli vaan uusi tulkki...ja aina piti selittää sama asia...tälle uudelle tulkille...” H6

”...ja joka kerta tuli toinen tulkki...ja samat asiat vaan taas uudelleen...joskus harmittaa...”H2

Näiden tilanteiden jälkeen asiakas oli ottanut yhteyttä kuntoutussihteerin, jolla puolestaan oli mahdollisuus olla yhteydessä moneen eri viranhaltijaan, ja selvittää asiaa vaikkapa yhden asiakastapauksen yhteydessä. Tämän jälkeen asiakkaan oli helpompi hoitaa asia loppuun tulkin kanssa. Hankalissa asioissa kuntoutussihteerin oli voinut olla asiakkaan tukena koko prosessin ajan esimerkiksi viranomaiskäynneillä.

*”...joskus aikaisemmin sattui että tuli poliisiasiaa ja oikeusasiasiaa...ja en tiennyt mitään niistä asioista...piti mennä oikeusaputoimistoon...tilasin tulkin ja selvitettiin asiaa oikeusaputoimistossa...oli todella vaikeaa asiaa...ja olin ihan ihmeissäni että mitä nyt teen...että apua mitä nyt teen...ja tulkki sanoi että itse pitää päättää ja ettei kuulu hänelle...piti tar-
kan rajan...se oikeusavustaja oli kyllä ystävällinen...mutta se vähän niin kuin epäonnistui se käynti siellä...no menin sitten kuntoutussihteerin luo keskustelemaan...ja hän auttoi...soitteli moneen paikkaan ja selvitteli asi-
oita...olisi pitänyt ensin mennä kuntoutussihteerin luo...ja sitten vasta tul-
kin kanssa...tai olisi pitänyt koko asia hoitaa vain kuntoutussihteerin
kanssa kun tulkki vaan koko ajan rajasi ettei kuulu hänelle...” H4*

Haastateltavien kertomuksista saattoi päätellä, että kuntoutussihteerin on käytännössä pysyvä linkki asiakkaan ja eri viranomaisten välillä, kun tulkkina toimiva henkilö puolestaan yleensä vaihtuu. Tulkki toimii kielenkääntäjänä asiakkaalle, mutta asiakkaan on itse tiedettävä, mitä hän haluaa vies-
tiä viranomaiselle tai muulle henkilölle. Mikäli asiakas ei tiedä riittävästi asioiden kulusta tai niiden hoidosta, on järkevää ottaa yhteys kuntoutussihteerin ja selvittää tarvittavat toimenpiteet ja menet-
telytavat. Tämän jälkeen on helpompi toimia tulkin kanssa.

*”...mä muistan että joskus oli pankkiasiaa hoitamassa kuntoutussihteerin
ja tulkki molemmat...oli tärkeää että kuntoutussihteerin oli myös...ja se on
tärkeää...pankissa poliisilla...kun tulkit ei puutu asioihin...” H3*

*”...joskus tulkki itse ei ymmärrä tai ei osaa viittoa...mutta sitten on toinen
tulkki ja kaikki sujuu...no hyvä...mutta ”vanhan ajan” tulkit oli hy-
viä...mutta uudet tulkit on ihan erilaisia...” H4*

...” vanhan ajan” tulkit selvitti myös asioita ja se oli hyvä...” H1

6.2.3 Asiakkaan omat rajoitteet käyttää tulkkauspalvelua

Vaikka tämän tutkimuksen haastateltavilla oli tilannekohtaisia rajoitteita käyttää tulkkia, ne liittyi-
vät ensisijaisesti käytännön asioihin ja toimintoihin, ei henkilöön itseensä. Jo aikaisemmin teoria-
osuuden selvityksessä kävi ilmi, että kuntoutussihteeereillä on myös viittomakielisiä asiakkaita, jotka
eivät yksinään kykene käyttämään tulkkauspalvelua, vaan tarvitsevat ohjausta ja tukea kaikessa asi-

oinnissa ja tulkkausta vaativissa viranomaistilanteissa. Tämä on syytä mainita myös tässä yhteydessä yhtenä tärkeänä syynä tulkkauspalvelujen käyttämättömyyteen. Asia on tullut usein esille kuntoutussihteerien keskusteluissa suunniteltaessa toimintoja tälle pienelle, mutta työllistävälle asiakasryhmälle.

6.3 Asiakastoiveita palveluohjauksen kehittämiseksi

Haastateltavilta tiedusteltiin heidän toiveitaan palvelujen kehittämiseksi. Tähän tutkimuskysymyseen haastateltavilla oli aika niukasti ehdotuksia. Haastateltavat esittivät kuitenkin muutamia toiveita, jotka liittyivät lähinnä työntekijän tapaamismahdollisuuksiin ja vastaanottoaikoihin. Seuraavassa esitellään näitä toiveita.

6.3.1 Henkilökohtaisen palvelun joustavuus

Osa haastateltavista toivoi, että asiakkailla olisi enemmän mahdollisuuksia tavata työntekijä henkilökohtaisesti. Koska haastateltavat kävivät melko säännöllisesti kuurojenyhdistyksen järjestämissä tilaisuuksissa, he toivoivat, että myös kuntoutussihteerin vastaanoton voisi järjestää samoihin aikoihin. Vastaanottoa ehdotettiin esimerkiksi eläkeläiskerhon yhteyteen. Näin asiakkailla olisi mahdollisuus tavata työntekijää yhdistyskäynnin yhteydessä, ja hoitaa myös muita asioita.

Useimmat, varsinkin vanhemmista haastateltavista halusivat, että kuntoutussihteerillä olisi avoin vastaanotto kerran viikossa, mahdollisesti juuri samaan aikaan kun eläkeläiskerho kokoontuu. Asiakkaan ei tällöin tarvitsisi varata aikaa etukäteen, vaan hän voi tulla kuntoutussihteerin vastaanotolle tiettyinä päivinä tietyn aikarajan sisällä. Mahdollinen jonotusaikakaan ei useimpia haastateltavia olisi haitannut. Palveluun toivottiin pientä joustavuutta.

... ”aikaisemmin oli avoin vastaanotto...pidin siitä ja kuurot haluavat myös...kuntoutussihteerin avoin vastaanotto on parempi...kuurot tykkää enemmän” ... H3

Yksi haastateltava puolestaan kertoi olevansa aivan tyytyväinen ennalta varaussysteemiin, eikä kaivannut avointa vastaanottoa. Hän olikin iältään haastateltavien nuorimpia.

6.3.2 Palveluohjauksen jatkuvuuden turvaaminen

Suurin pelko kaikilla haastateltavilla oli palvelutoiminnan loppuminen. Haastateltavat olivat tietoisia Kuurojen Liiton aluetyön ja myös muun toiminnan resurssien vähentymisestä. Asiasta olivat tiedottaneet paitsi kuntoutussihteerit, myös yhdistystoiminnan vetäjät. Tiedotustilaisuuksissa oli ollut usein keskustelua toiminnan supistumisesta, joka johtui Raha-automaattiyhdistyksen toimintaan suunnattujen määrärahojen vähentämisestä.

”...vaadin että kuntoutussihteeripalvelu jatkuu...kuulevat eivät ymmärrä...ymmärtävät väärin...tulee väärinymmärryksiä...suomen kieli on vaikea...kuntoutussihteerin kanssa hoidan kansaneläke, pankkiasiat, poliisi, testamenttiasiat ja hautausasiat.” H4

”... että jatkuisi...kuurot ei voi olla ilman...on tärkeää että on elävät kasvot...on vaikeaa toimittaa asioita ilman eläviä kasvoja...tekstiviesti ei korvaa...kuntoutussihteerillä pitää olla myös elämäkokemusta.” H6

6.4 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä käytettiin sosiokulttuurista näkemystä kuuroudesta, joka poikkeaa perinteisestä lääketieteellisestä vammaisnäkökulmasta. Sosiokulttuurisessa lähestymistavassa kuuro henkilö nähdään kielellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti viittomakieliseen yhteisöön identifioituneena, ja kuurous on positiivinen, persoonallisuuden ja minuuteen liittyvä piirre. Tästä perspektiivistä viittomakielisiä kuuroja tarkasteltiin kielellisenä ja kulttuurisena vähemmistönä.

Tiedonsaanti ja erilaisiin palveluihin pääseminen yhteiskunnan palvelujärjestelmässä on viittomakielisille kuuroille haasteellista puutteellisen omakielisen tiedotuksen vuoksi. Palveluohjauksen keskeisiin tehtäviin onkin kuulunut asiakkaiden omakielinen neuvonta, palveluista ja erilaisista etuuksista tiedottaminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa tehtävä verkostoyhteistyö. Viittomakielinen palveluohjaus on toiminut siten linkkinä sekä kuurojen asiakkaiden että kuulevan, suomenkielisen (tai ruotsinkielisen) ympäristön ja viranomaisten välillä.

Tutkimuksessa selvitettiin kuurojen asiakkaiden näkemyksiä viittomakielisen palveluohjauksen merkityksestä heidän arjessaan. Tutkimustehtävä jakaantui kolmen tutkimuskysymyksen ympärille: millaisia kokemuksia ja tukipalveluja haastateltavat saivat kuntoutussihteereiden palveluohjauksesta. Toisen kysymyksen avulla selvitettiin syitä, miksi tulkkauspalvelu yksistään ei aina riitä kuuroille asiakkaalle, vaan asiakas tarvitsee sen lisäksi muuta ohjausta tai tukea. Kolmanneksi haastateltavilta tiedusteltiin palveluohjaukseen liittyviä toiveita tai kehitysehdotuksia.

Tutkimukseen osallistuneet haastateltavat kokivat suomen kielen vaikeaksi kieleksi. Heille tärkein merkitys olikin viittomakielisellä kommunikaatiolla ja vuorovaikutuksella, ja se näyttäytyi koko palveluohjaustoiminnan perustana. Viittomakielisen palveluohjauksen asiakkaina haastateltavilla oli mahdollisuus saada yksilöllistä tukea ja neuvontaa omalla kielellään kaikissa heille tärkeissä asioissa. Haastateltavat kertoivat helpotuksen tunteesta, kun oli mahdollisuus selvittää hankalia viranomaisasioita viittomakielellä, eikä esimerkiksi tarvinnut kirjoitella suomenkielisiä viestilappuja, kuten usein kuulevien henkilöiden kanssa oli käytäntönä. Omakielisessä vuorovaikutustilanteessa haastateltavat olivat kokeneet saaneensa myös henkistä tukea ja inhimillistä kohtaamista omien asioidensa käsittelyssä, mikä perustui työntekijöiden kokemukseen ja ymmärrykseen asiakkaidensa asemasta ja kuulumisesta kielivähemmistöön. Yhteinen kielellinen kohtaaminen ja kulttuurin tuntemus lisäsivät myös luottamusta työntekijään. Luottamuksen syntyminen edellytti avointa ja aitoa toisen ihmisen kohtaamista. Verrattuna kuuleviin kansalaisiin viittomakielisillä kuuroilla on vähemmän tilaisuuksia keskustella omalla kielellään erilaisista kaikkia ihmisiä koskettavista asioista.

Toinen tulosten analyysissa noussut merkitys oli Esteetön tiedonsaanti. Tiedon saavutettavuus ympäristön tuottamasta informaatiosta ja palveluista paranivat. Konkreettisenä esimerkkinä oli viranomaiskirjeiden ja erilaisten laskujen sisällön selvittäminen ja kääntäminen suomen kieleltä viittomakielelle. Tämän tutkimuksen aineistossa erityisesti Kela-asioihin liittyvä omakielinen tiedonsaanti koettiin tärkeäksi. Myös mainospostin kääntäminen suomen kieleltä viittomakielelle koettiin tarpeelliseksi. Viittomakielellä välitetty tieto haastateltaville selkeytti asioita ja asiakas välttyi väärinymmärryksiltä. Asiakkaat kokivat, että tiedon saaminen omalla kielellä lisäsi myös yhdenvertaisuutta ja kielellistä tasa-arvoa viittomakielisten ja muiden kansalaisten välillä.

Arjen sujumisen tuella oli kolmas tärkeä merkitys haastateltaville. Asiakkaat kokivat, että olivat saaneet konkreettista tukea ammattitaitoiselta, palvelujärjestelmää hyvin tuntevalta kuntoutussihteeriltä monissa asiakkaita askarruttavissa asioissa. Haastateltavat olivat saaneet ohjeita ja neuvoja yhteiskunnan tarjoamien etuuksien ja erilaisten palvelujen hakemisessa. Kuntoutussihtööri oli seu-

rannut myös asiakkaiden viranomaispäätösten oikeellisuutta, ja tarvittaessa puuttunut virheellisyyksiin. Mikäli asioihin oli tullut viivytyksiä, työntekijä oli vauhdittanut asioiden kulkua ottamalla yhteyttä asioita käsitteleviin viranomaisiin. Kun asiat sujuivat ja menivät eteenpäin, tuntui se asiakkaista voimaannuttavalta. Voimia ja aikaa jäi tällöin myös muihin arjen toimintoihin. Haastateltavien kertomuksista välittyi, että jo mahdollisuus saada apua viittomakielentaitoiselta työntekijältä moniin käytännön asioihin, antoi turvaa ja voimia arjessa. Osa haastateltavista kuvaili myös, että kuntoutussihteeriin oli yleensä helppo ottaa yhteyttä, ja ainakin neuvoja oli mahdollisuus saada. Tarvittaessa asiakas ohjattiin muun palveluntarjoajan luo, esimerkiksi sosiaalitoimeen tai seurakunnan kuurojentyöntekijän luokse. Asiakkaiden arjen tuki oli siten laaja-alaista.

Neljäs merkityskokonaisuus Asiakaslähtöisyys ja palvelun kokonaisvaltaisuus näyttäytyi juuri yhteistyönä muiden palveluntuottajien kanssa. Asiakkaiden viittomakielisyys, kulttuuriasta sekä omat toiveet ja oma näkemys palvelutarpeesta oli aina palveluohjauksen lähtökohtana. Palveluissa otettiin huomioon yhteiskunnan muiden toimijoiden osuus, jolloin palveluista pyrittiin muodostamaan asiakkaan edun mukainen kokonaisuus. Verkostoyhteistyö ja kuntoutussihteerin tuki koettiin tärkeäksi erityisesti siksi, että yhteiskunnan ”normaalipalveluissa” ei aina ymmärretä riittävästi viittomakielisten yksilöllisiä näkemyksiä tai tarpeita eikä kulttuuriin kuuluvia ominaispiirteitä. Eri toimijoiden välisellä verkostoyhteistyöllä pyrittiin välttämään pompottelemasta asiakasta turhaan ”luukulta toiselle”. Asiakkaille pyrittiin järjestämään heidän tarvitsemansa, oikeat palvelut oikeaan aikaan.

Viides merkityskokonaisuus Yhdenvertaiset mahdollisuudet ja osallisuus tarkoitti sitä, että palveluohjauksen tuella asiakkaille oli helpompaa osallistua erilaisiin yhteiskunnan aktiviteetteihin ja toimintoihin. Kuntoutussihteerin kanssa yhteistyössä oli hankittu esimerkiksi viittomakielisille kuuroille sopivia näköön perustuvia apuvälineitä, kuten videokamera tai valohälytínjärjestelmä ovikelloineen ja palvaroittimineen. Videokameran avulla haastateltavilla oli mahdollisuus olla omakielisessä yhteydessä esimerkiksi viittomakielentaitoiseen työntekijään tai omiin ystäviin ja sukulaisiin. Haastateltavat olivat päässeet osallistumaan myös erilaisiin vapaa-ajan harrastuksiin ja kursseille sekä lomaleireille, joiden hakemusten teossa kuntoutussihteeriltä oli saatu tukea. Osallistavilla toimilla ehkäistiin myös asiakkaiden syrjäytymistä ympäröivästä yhteiskunnasta.

Toisen tutkimustehtävän avulla etsittiin syitä, miksi tulkkauspalvelu yksistään ei aina edistänyt asiakkaan asioita, vaikka tulkkauksen taso olisikin ollut moitteetonta. Haastateltavien vastauksista selvisi, että oli ollut usein tilanteita, joissa asiakas tarvitsi viranomaistilanteessa tulkkauksen lisäksi keskustelua ja pohtimista toisen henkilön kanssa tai muuten lisäselvityksiä asiassaan. Tulkin rooliin

ei kuulunut keskustelu, mielipiteiden ilmaisu eikä asiakkaan asioiden selvittely, vaan pääasiana oli sujuva kieleltä toiselle kääntäminen.

Muita syitä tulkkaukspalvelun käyttämättömyyteen olivat pitkäaikaiset ja monimutkaiset asiat ja tulkkien vaihtuvuus. Hankalat asiat, jotka vaativat useita käyntejä viranomaisen luona, oli haastateltavien mielestä järkevämpää hoitaa kuntoutussihteerin kuin tulkin kanssa, koska kuntoutussihteri oli pysyvämpi linkki asiakkaan ja viranomaisen välillä. Pitkäaikaisissa asioissa tämä oli tärkeää myös asiakkaan ja viranomaisen välisen tiedonvaihdon sujuvuuden kannalta.

Keskusteluissa kuntoutussihteerien kanssa tuli esille, että myös kuuron asiakkaan heikko viittomakielen taito voi olla syynä tulkkaukspalvelun toimimattomuuteen esimerkiksi viranomaistilanteissa. Asiakas tarvitsee tällöin ensisijaisesti viittomakielistä palveluohjausta, jolloin työntekijä voi tarvittaessa huolehtia, että asiat sujuvat asiakkaan edun mukaisesti. Tämän tutkimuksen haastateltavilla oli kuitenkin hyvätasoinen viittomakielentaito, ja kaikki käyttivät palveluohjauksen rinnalla itsenäisesti myös tulkkaukspalvelua.

Kolmas tutkimustehtävä liittyi haastateltavien odotuksiin ja toiveisiin palveluohjauksen suhteen. Useimmat haastateltavat toivoivat avointa vastaanottoa kerran viikossa. Tällöin ei tarvitsisi varata aikaa etukäteen. Vastaanottoa ehdotettiin esimerkiksi eläkeläiskerhon yhteyteen. Näin asioiden hoito helpottuisi. Osa haastateltavista toivoi tapaavansa kuntoutussihteerin henkilökohtaisesti ylipäätään useammin. Vaikka yksi haastateltavista oli täysin tyytyväinen pelkkään ajanvarausjärjestelmään, niin useimmat haastateltavat toivoivat, että palveluohjauksessa olisi käytössä sekä kerran viikossa toimiva avoin vastaanotto, ja sen lisäksi myös ajanvarausjärjestelmä. Toisaalta haastateltavat myös ymmärsivät kuntoutussihteerin resurssien rajallisuuden.

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kuurojen arjen historiaa tarkasteltaessa voi todeta, että viittomakieliset palvelut kuuroille eivät ole itsestään selvyyksiä. Nykyinen Kuurojen Liiton tuottama viittomakielinen aluepalvelutoiminta ja palveluohjaus on muotoutunut pitkän ajan kuluessa. Se on vuosien ja vuosikymmenien aikana kokenut myös monenlaisia muutoksia, ja toimintaa on kutsuttu eri nimikkeillä, mutta toiminnan perusajatus on pysynyt samankaltaisena. Tavoitteena on aina ollut, että viittomakielisillä kuuroilla on mahdollisuus tasavertaiseen tiedonsaantiin, palveluihin ja yhteiskunnalliseen osallisuuteen kuulevien kansalaisten tavoin. Toiminnan tärkeydestä ja merkityksestä yleisellä tasolla ei liene epäselvyyksiä. Sen sijaan yksittäisten kuurojen asiakkaiden ajatuksia ja mielipiteitä saamastaan viittomakielisestä palvelusta ja sen merkityksestä heidän arjessaan ei paljonkaan ole tutkittu. Tämän opin näytetyön yhtenä tehtävänä oli paikata tätä puutetta.

Tutkimusmenetelmäksi valitsin viittomakielisen teemahaastattelun, koska se arvioni mukaan toi parhaiten esille äidinkieleltään viittomakielisten haastateltavien oman näkökulman ja heidän omia ajatuksiaan. Mikäli haastattelukysymykset olisi esitetty suomenkielisellä kyselylomakkeella, olisi oletettu, että haastateltavat hallitsevat ja ymmärtävät suomen kielellä tuotetut kysymykset samoin kuin tutkija. Näin ei kuitenkaan aina ole. Kuten aiemmin on todettu, kuurojen suomen kielen ja viittomakielen taidoissa sekä myös käsitteiden ymmärtämisessä on suuria vaihteluja. Siksi kaikille sopivaa yhteistä kyselylomaketta olisi ollut vaikea laatia. Tämän vuoksi jo teemahaastattelukysymysten suunnittelussa oli oltava tarkka erilaisten termien ja sanontojen kanssa. Myös Takala (1995) ja Luukkainen (2008) omissa väitöstutkimuksissaan sekä Toijonen (2012) pro gradu -työssään toteavat haastattelun edut ja paremmuuden tutkimusmenetelmänä verrattuna kyselylomakkeeseen, kun kyseessä on viittomakielinen tutkittava.

Haastattelumenetelmän etuna oli myös se, että haastattelutilanteissa oli mahdollisuus tarkentaa kysymyksenasettelua, ja toisaalta muotoilla kysymys uudelleen haastateltavan tarpeen mukaan. Tärkeintä oli huolehtia siitä, ettei kysymykseen sisältyvä perusajatus katoa. Näissä haastattelutilanteissa mukana ollut viittomakieltä hyvin hallitseva kuurojentyöntekijä oli korvaamaton apu, mietittäessä viittomakielisiä ilmauksia ja hänen tulkatessaan kysymyksiä tutkittaville, sekä kääntäessään heidän sanomaansa suomenkieliseksi. Koska itsekin hallitsen viittomakieltä kohtuullisesti, pystyin seuraamaan haastateltavien kertomuksia, ja välillä kommentoimaankin viittomalla heidän kanssaan. Olinhan joitakin vuosia aikaisemmin itsekin työskennellyt kuntoutussihteerinä, ja käyttänyt viittomakieltä. Uskoakseni se, että keskustelimme kaikki haastattelutilanteissa viittomakielellä, saattoi ke-

ventää osittain haastattelutunnelmaa. Haastattelumenetelmän etuna voidaan lisäksi mainita haastateltavan ja haastattelijan välisen vuorovaikutuksen syveneminen, ja tutkittavan luottamuksen syntyminen haastattelutilanteessa, jolloin esille voi nousta tutkimuksen kannalta merkittävämpiä ja henkilökohtaisempia asioita kuin muussa tilanteessa tapahtuisi. Toisaalta voi tietysti käydä toisinkin päin, että kohtaaminen kasvokkain tutkijan kanssa saattaa poissulkea monia tutkittavalle kiusalliseksi tai kielteiseksi koettuja asioita, jotka esimerkiksi anonyymissa kyselytutkimuksessa voisivat tulla esiin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 36, 48–49.)

Arvioitaessa vielä haastatteluaineistosta saatuja tuloksia, on muistettava vielä se, että kuudesta asiakashaastattelusta neljä videoitiin ja kaksi muuta haastattelua – haastateltavien toiveiden mukaan – vain merkattiin kirjallisesti muistiin. Ensinnäkin videoiduista materiaaleista saatiin kaikki informaatio, niin relevantti kuin ”ylimääräinenkin” tieto talteen. Sen sijaan vain kirjallisten muistiinpanojen varassa saadut tiedot jäivät, jos ei nyt aivan puutteellisiksi, niin mahdollisesti hieman ”laihemmiksi”, koska kaikkea keskustelua ei voinut tallentaa paperille. Se olisi vaatinut pikakirjoitustaidon, jota en hallitse. On mahdollista, että joku asiaan kuuluva tiedonjyvänen on mennyt ohi korvien. Toisaalta, tulkkina toiminut kuurojentyöntekijä työsti kanssani haastattelumateriaalit, sekä videoidut että myös kirjalliset, kohta haastattelujen jälkeen, ja arvioisin, ettei mitään kovin oleellista tietoa jäänyt tallentamatta.

Vaikka menetelmänä haastattelut puolustivatkin tässä tutkimuksessa paikkaansa, on myönnettävä, että menetelmään liittyi myös rajoituksia. Ensinnäkin haastattelut olivat melko hidas tapa kerätä tietoa. Siksi haastateltavien määrä ei voinut olla kovin runsas. Lisäksi jo haastattelujen etukäteisjärjestelyt, koko prosessi sekä myös aineiston analysointi johtopäätöksineen veivät odotettua pitemmän ajan.

Mitä tulee tulosten luotettavuuteen ja käyttökelpoisuuteen, on hyvin monitahoinen kysymys. Olen esimerkiksi pohtinut, olenko osannut nostaa esille oikeita asioita haastateltavien kertomuksista vai onko jotain tärkeää jäänyt pois, ja siten vinouttanut tuloksia, joihin tämän aineiston perusteella päädyin. Vaikka olen pyrkinyt noudattamaan neutraalia ja objektiivista aineiston käsittelytapaa, en voi välttyä ajatukselta, että aihealueen pitkäaikainen ja melko syvälinen tuntemus on väkisinkin vaikuttanut erityisesti aineistosta poimimieni tulosten painotuksiin. Tulosten esittelyssä käytetyt termit ja niihin sisältyvät käsitteet ovat tuttuja monista eri yhteyksistä, mutta tuntuivat nousevan esille tämän tutkimusaineiston analyysissä. On todennäköistä, että tämän kaltaisen laadullisen tutkimuksen analyysissä eri tutkijat voivat päätyä vähintäänkin erilaisiin painotuksiin, vaikka aineisto itsessään olisi sama. Lopulta tutkija itse nostaa ne hänelle tärkeät asiat esille (Nikander 2010, 432).

Kaikesta huolimatta tämän tutkimuksen tulokset vahvistavat omalta osaltaan viittomakielisten kuurojen sosiokulttuurista olemusta ja näkemystä itsestään omana kieli- ja kulttuuriryhmänä, mikä on yhteneväinen teoriaosuuden viitekehyksen kanssa. Niin vahvana viittomakielisen kommunikaation ja vuorovaikutuksen merkitys näyttäytyi. Tapaamisilla, keskusteluilla ja erityisesti kasvokkaisella kohtaamisella palveluohjausta tarjoavan kuntoutussihteerin kanssa, oli tärkeä osuus tämän tutkimuksen haastateltaville. Tämä on hyvin ymmärrettävää, sillä jokaiselle ihmiselle – kuurolle tai kuulevalle – on oman äidinkielen käyttäminen ensisijaista. Varsinkin eläkeikäisille haastateltaville tuntui olevan tärkeää tavata kuntoutussihtööri henkilökohtaisesti. Omien asioiden läpikäyminen ammattitaitoisen työntekijän kanssa antoi uusia näkökulmia ja ratkaisumahdollisuuksia haastateltaville. Tärkeää oli myös tuen saaminen omille ajatuksille ja suunnitelmille. Haastateltavat kokivat, että he tulivat kuulluiksi, ja että heitä myös ymmärrettiin.

Tutkimustulosten mukaan viittomakielinen palveluohjaus perustui todellisiin ja inhimillisiin tarpeisiin, ja oli myös haastateltaville välttämätöntä palvelua. Omakielisen tapaamisen, keskustelujen ja yhteistyön myötä asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa omien asioittensa kulkuun paranivat. Tällä on voinut olla vaikutuksensa myös yhteiskunnan tarjoamien palvelujen toimivuuteen. Tästä esimerkkinä näytti olevan hyvin toimiva alueellinen verkostoyhteistyö, jolloin palveluista saatiin paitsi asiakkaiden, myös muun yhteiskunnan kannalta toimivin kokonaisuus. Viittomakielisten kuurojen ryhmä on kooltaan pieni, ja yhteiskunnan rajallisten resurssien vuoksi on ilmeisen järkevää tuottaa palvelut siellä, missä ne parhaiten osataan. Palveluista tehtäviin toimenpiteisiin vaikuttavat kuitenkin monenlaiset intressit ja näkökulmat, ja palveluista päätöksiä tekevät ottavat yleensä huomioon ensisijaisesti taloudelliset näkökohdat, eikä niissä aina toteudu vähemmistön toiveet.

Haastateltavien suurin pelko tuntuikin olevan, että kuntoutussihteerin palveluja ei ehkä tulevaisuudessa enää ole tarjolla. Yleinen heikentynyt taloudellinen tilanne oli ulottunut myös Kuurojen Liiton aluepalvelujen tarjontaan ainakin siten, että työntekijöitä oli vähennetty ja alueita yhdistelty. Pelkona oli paitsi työntekijän henkilökohtaisten tapaamismahdollisuuksien väheneminen, myös muiden palveluohjaustoimintojen supistumisen jatkuminen. Tämä selittää osittain niitä pääasiassa positiivisia tutkimustuloksia ja merkityksiä, joita haastateltavat palveluohjauksen toiminnoille antoivat, ja toisaalta niihin kohdistuvaa niukkaa kritiikkiä.

Tutkimustulokseni ovat kuitenkin siltä osin samansuuntaiset kuin Luukkaisen (2008) tutkimuksessa, jossa todetaan järjestöjen tuottaman tuen olevan osittain erityistä verrattuna julkisiin palveluntuottajiin. Järjestöjen toiminnassa korostuivat asiantuntijatiedon ja vertaistuen joustava yhdistäminen sekä ruohonjuuritason kokemustieto ihmisten elämäntilanteista, ja jossa kaiken perustana on

palvelujen saatavuus äidinkielellä eli viittomakielellä. Hyvin suurelta osin tutkimustulokseni yhtenevät myös Törmän ja Mattilan (2002) tutkimukseen, jossa kartoitettiin viittomakielisten kuurojen sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeita ja kuntien kykyä vastata tarpeisiin. Heidän tutkimuksessaan keskeistä oli myös palvelujen saavuttaminen omalla kielellä. Sen sijaan Werngrenin yms. (2006) tutkimuksessa ei yllättäen havaittu suurta yhtäläisyyttä sosiaalisten kontaktien ja oman hyvinvoinnin ja terveyden tuntemusten kanssa, vaan erilaiset aktiviteetit ja toiminnot olivat viittomakielisille kuuroille tärkeämpiä.

Tutkimusta voisi jatkaa ja syventää siten, että selvitetäisiin eri syistä syrjäytymisuhan alla olevien ja viittomakielisestä palveluohjauksesta eniten riippuvaisten kuurojen tilannetta. Tämän ryhmän puutteellisen viittomakielen ja suomen kielen taitojen vuoksi tutkimuksen onnistumiseksi tarvitaan asianomaisten lähipiirin tukea ja näkemyksiä myös. Toisaalta tutkimusta voisi jatkaa palveluohjauksen aluetyöntekijöille kohdistetulla haastattelu- tai kyselytutkimuksella, jossa tiedusteltaisiin heidän mielipiteitään viittomakielisten palvelujen käytännön järjestelyistä ja esimerkiksi verkostoyhteistyön kehittämisestä yhteiskunnan muuttuvassa ympäristössä.

Tämän opinnäytteen tuloksia ei voi suoraan yleistää laajemmin kuurojen ryhmään. Ensinnäkin tutkimusryhmä oli liian pieni, ja toiseksi sen haastateltavat olivat iältään keski-ikäisiä ja eläkeläisiä. Tätä ryhmää nuorempi haastateltavien joukko olisi todennäköisesti antanut erilaisia ja erisuuntaisia vastauksia moniin palveluohjausta koskeviin haastattelukysymyksiin. Tarvittaisiin laajapohjaisempi tutkimusjoukko ja tieteelliset kriteerit täyttävä tutkimus, jotta voitaisiin vetää luotettavia johtopäätöksiä eri-ikäisten viittomakielisten kuurojen tämän päivän palvelutarpeista. Aivan tuoretta aihealueen tutkimusta en löytänyt. Tämä opinnäytetyö tarjoaa suuntaa antavia merkityksiä viittomakielisten kuurojen palvelutarpeista. Tutkimus on nostanut esille tietoisuuden kielellisistä esteistä, joita kuurojen ryhmä kohtaa kuulevassa ympäristössään, ja joita harvoin kuulevat kansalaiset tulevat ajatelleeksi.

Viittomakielisten kuurojen näkemykset heitä itseään koskevissa asioissa ja päätöksissä tulisi ottaa entistä paremmin huomioon, kun päätetään heitä koskevista asioista ja toimenpiteistä. Yhteiskunnan tämänhetkinen taloudellinen tilanne sanelee suurelta osin sen, millaisia palveluja kansalaisille, myös vähemmistöryhmille, on tarjolla. Palvelujen käyttäjien mielipiteitä ja näkemyksiä pitäisi ottaa huomioon, että palvelut paremmin kohtaisivat käyttäjät. Jotta viittomakielisten kuurojen yhdenvertaiset mahdollisuudet ja tasapuolinen osallistuminen yhteiskunnan toimintoihin voisi toteutua, on asiakkaat kohdattava ja heitä tuettava viittomakielisille sopivilla keinoilla. Myös konkreettisten vaiku-

tusmahdollisuuksien järjestäminen tulisi ottaa huomioon. Tässä Kuurojen Liitto on toiminut keskeisenä asiantuntijana puolustaessaan viittomakielisten kuurojen kielellisiä oikeuksia sekä tarjotessaan omakielisiä palveluja kuuroille. Tarvitaan kuitenkin aktiivista ja jatkuvaa tiedotusta sekä laajaa verkostoyhteistyötä kaikkien eri toimijoiden kesken. Ajankohtainen kysymys tulevaisuuden suhteen on, että ymmärretäänkö nyt käytävissä erityisesti sosiaali- ja terveystalvelujen uudelleen järjestämisen murroksessa ottaa huomioon viittomakielisten kuurojen kielelliset oikeudet ja heidän näkemyksensä palvelutarpeistaan. Saako sosiokulttuurinen näkökulma myös ympäröivän yhteiskunnan suunnalta jatkossa enemmän tilaa viittomakielisiä koskevissa palveluissa perinteisen lääketieteellisen näkemyksen sijasta?

LÄHTEET

Alasuutari, Pertti (2007) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1994) Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonso-
siologinen tutkielma. Helsinki: Gaudeamus.

Breivik, Jan-Kåre (2005) "Vulnerable but strong: Deaf people challenge established under-
standings of deafness". Scandinavian Journal of public health 66(5):18-23.

Eläköön viittomakieli! (2012) Kuurojen Liitto -tiedotejulkaisu. Helsinki: Kuurojen Liitto.

Eronen, Anne, Eskelinen, Marjut, Kinnunen, Petri, Saarinen, Marja-Leena, Tiermas, Paula & Wik-
man, Minna (1997) Kieli – kynnys hyvinvointiin. Kuurojen omia kokemuksia hyvinvointipalve-
luista. Kuurojen Palvelusäätiö. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki: Hakapaino Oy.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2008) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Fredäng, Päivi (2003) Teckenspråkiga döva. Identitetsförändringar i det svenska dövsamhället. För-
lags ab Gondolin. Stehag.

Haarni, Ilkka (2006) Keskeneräistä yhdenvertaisuutta Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elin-
olot Suomessa tutkimustiedon valossa. Stakes raportteja 6/2006. Helsinki: Stakes.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2011) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käy-
töntö. Helsinki: Gaudeamus. University Press Oy.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2009) Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos.
Helsinki: Tammi.

Hänninen, Kaija (2007) Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Sosiaali-
ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakes raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.

Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja (2003) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Hel-
sinki: Wsoy.

Jokinen, Markku (1992) Kuuroutta koskevia näkemyksiä peruskoulun kuulovammaisten opetus-
suunnitelman perusteissa 1987. Kuurojen Liitto ry. Tutkimuskeskus. Julkaisusarja L 1/1992.

Jokinen, Markku (2000) Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa Malm
Anja (toim.). Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 79-101.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja
paikat. Tampere: Vastapaino.

Kaikille löytyy kieli (2000) Valtakunnallisen vammaisneuvoston kommunikaation esteettömyys-
työryhmän muistio Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2001:23. Helsinki: Sosiaali-
ja terveysministeriö.

Kalland, Mirjam & Maliniemi-Piispanen, Sinikka (1999) Vauvan kiikki. Kuvaus kokeilevasta vau-
vaperhetyöstä. Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö. Helsinki: Edita.

Karlsson, Fred (2009) Yleinen kielitiede. Helsinki: Gaudeamus.

Kuula, Arja (2013) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Lappi, Päivi (2000) Viittomakielen lainsäädännöllinen asema. Teoksessa Malm, Anja (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 71-77.

Liikamaa, Arttu (2012) Kuuro – vammaainen? Kuurot kielellis-kulttuurisina yksilöinä ja yhteiskunnan vammauttavat esteet. Artikkelikokoelmassa Oikarinen, T. & Pölkki, H. (toim.) Näkökulmia vammaisuuteen. Hilma – vammaisten maahanmuuttajien tukikeskus Vammaisfoorumi, 75-83. www.tukikeskushilma.fi/tiedosto/Artikkelikokelma_Nakokulmia_vammaisuuteen.pdf. (Katsottu 8.3.2016)

Lukkarinen, Margita (2001) Omakielisten palvelujen turvaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:1. Helsinki: Oy Edita Ab.

Luukkainen, Minna (2008) Viitotut elämät. Kuurojen nuorten aikuisten kokemuksia viittomakielisestä elämästä Suomessa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsinki: Kuurojen Palvelusäätiö.

Malm, Anja & Östman, Jan-Ola (2000) Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa Malm, Anja (toim.). Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 9-32.

Markovitch, Raili (2003) Käden ulottuvilla. Tutkimus kuvapuhelimen merkityksestä viittomakielisten yhteisössä. Pro gradu –tutkielma. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 25. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

Markovitch, Raili (2011) Hiljainen haaste. Tutkimus kuurojen ikäihmisten hyvinvointiin liittyvistä asioista. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

McLaughlin, Hugh, Young, Alys, Hunt, Ros (2007) Edging the Change: Action Research with Social Workers and Deaf and Hard of Hearing Service Users to Achieve 'Best Practice Standards'. Journal of Social Work 7(3), 288-306.

Metsämuuronen, Jari (2009) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Mustakangas-Mäkelä, Anne (2002) Kuurojen ja kuurosokeiden palvelut ja sosiaalialan osaamiskeskustoiminta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 3. Oulu: Kuurojen Palvelusäätiö.

Mäkinen, Olli (2006) Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Mönkkönen Kaarina (2007) Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Nikander, Pirjo (2010) Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen (toim.). Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 432-442.

Nikula Karoliina (2015) Lapsen hyvää edistämässä. Syntymäkuurojen lasten sisäkorvaistutheitoikäytännön sosiaalieettistä tarkastelua. Väitöskirja. Teologinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.

Ojutkangas, Krista, Larjavaara, Meri, Miestamo, Matti & Ylikoski, Jussi (2009) Johdatus kielitieteeseen. Helsinki: Wsoy.

Piirainen, Keijo & Kallanranta, Tapani (2004) Kuntoutuspalvelut kuntoutuksen ja muutoksen tukena. Teoksessa Kallanranta, Tapani & Rissanen, Paavo & Vilkkumaa, Ilpo (toim.). Kuntoutus. Jyväskylä: Gummerus.

Rainò, Päivi (2000) Carl Oscar Malm –suomalaisen viittomakielen isä. Teoksessa Malm, Anja (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura. 35-47.

Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen (2010) Haastattelun analyysi. Haastattelun analyysin vaiheet. Tampere: Vastapaino, 9-36.

Salmi, Eeva & Laakso, Mikko (2005) Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Kuurojen Liitto ry. Helsinki: Libris.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Kaikille löytyy kieli. (2000) Valtakunnallisen vammaisneuvoston kommunikaation esteettömyystyöryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2001:23. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010 – 2015 (2010) Kuurojen Liitto ry. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 60. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 158. Vantaa: Multiprint.

Suominen, Sauli (2010) Palveluohjaaja. Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveystyön tukena. Helsinki: Uudenmaan yhdistys.

Suominen, Sauli & Tuominen, Merja (2007) Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Takala, Marjatta & Lehtomäki, Elina (2002) Kieli, kuulo ja oppiminen – kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. Helsinki: Finn Lectura.

Takala, Marjatta (1995) ”They say I’m stupid, but I just don’t hear”: Hearing-impaired Adults view of Finnish Society. Helsinki: Department of Teacher Education University of Helsinki.

Takkinen, Ritva (2000) Viittomakielisten lasten kielenomaksuminen. Teoksessa Malm, Anja (toim.). Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 113-123.

Toijonen Jaana (2012) Asiakkaiden kokemuksia viittomakielisestä Viva tukihenkilötoiminnasta. Pro gradu –tutkielma. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 66. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Törmä, Sinikka & Mattila, Kati (2002) Viittomakieliset kuurot ja kuntien sosiaali- ja terveystyö. Helsinki: Kuurojen Palvelusäätiö.

Wallvik, Birgitta (2001) Viitotulla tiellä. Helsinki: Finn Lectura.

Wallvik, Birgitta (2000) Yhdistystoiminnan synty. Teoksessa Malm Anja (toim.). Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 48-60.

Werngren-Elgström, Monica, Brandt, Åse, Iwarsson, Susanne (2006) ”Every day activities and social contacts among older deaf sign language users: Relationships to health and well-being”. Occupational Therapy International. Academy Journal 13(4), 207–223.

Wikman, Minna (2000) ”Jos kaikki kuulevat osaisivat viittoa” – tutkimus suomalaisten kuurojen kokemasta hyvinvoinnista. Kuurojen Palvelusäätiö ja Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki: Kuurojen palvelusäätiö.

Internet - lähteet:

KELA. Vammaisten tulkkauspalvelut. (2010). <<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut/>> (Katsottu 22.7.2015 ja 21.4.2017)

Kuuloliitto. <<http://www.kuulokynnys.fi/esteettomuussivut/>> (Katsottu 26.4.2015)

Kuurojen Liitto ry. Alueelliset palvelut. (2016) <<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/tata-teemme/alueelliset-palvelut/>> (Katsottu 4.3.2017)

Kuurojen Liitto ry. Kuntoutussihteerit. <<http://www.kuurojenliitto.fi/kuntoutussihteerit/>> (Katsottu 18.2.2015, 22.3.2015 ja 23.3.2015)

Kuurojen Liitto ry. Kuuro vai viittomakielinen? Onko viittomakieli kansainvälistä? – tiedote (Ei julkaisuvuotta). <<http://www.kl-deaf.fi/kysymyksiä&vastauksia/kuuroudesta/viittomakielestä/>> (Katsottu 16.5.2016)

Kuurojen Liitto ry. Viittomakielet ja viittomakieliset. Tulkkaus. <<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet-ja-viittomakieliset/tulkkaus/>> (Katsottu 17.3.2015)

Kuurojen museo. <<http://www.kuurojenmuseo.fi/>> (Katsottu 19.10.2016).

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. <<http://www.neuvokas.org/ajankohtaista/ray-n-avustusosastosta-stea-1.1.2017>> (Katsottu 21.4.2017)

Torboli, Helena (2016) Kuurojen Liitto ry. <<http://www.kuurojenliitto.fi/HelenaTorboli/blogi/>> (Katsottu 7.11.2016)

Viittomakielinen kirjasto. Kuurojen Liitto ry:n historiaa. <<http://www.viittomakielinenkirjasto.fi/fi/kuurojen-liiton-alkutaival/>> (Katsottu 24.4.2016).

Haastattelut:

Haastateltava 1.	3.3.2015
Haastateltava 2.	9.3.2015
Haastateltava 3.	10.3.2015
Haastateltava 4.	10.3.2015
Haastateltava 5.	9.10.2015
Haastateltava 6.	13.10.2015

Lainsäädäntö:

Laki ammatillisesta peruskoulutuksesta (630/1998)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010)

Lukiolaki (629/1998)

Perusopetuslaki (628/1998)

Perustuslaki (731/1999)

Viittomakielilaki (359/2015)

LIITTEET

66

Liite 1 Asiakasanalyysi palvelutarpeiden kartoittamiseksi

Asiakasanalyysi palvelutarpeiden kartoittamiseksi ja mitoittamiseksi

		1	2	3
vk, erityispiirteet			on tekemisissä toisten kuurojen kanssa, kieli ajanmukaista, uusiutuvaa	kielellisen vuorovaikut. määrä vähäistä, paljon puutteita tiedoissa ja käsitteissä
luku/kirjoitustaito	ei tuen tarvetta	arkiasioinnissa ja pienissä viranomaisasioissa toimii itsenäisesti, lukee lehtiä, omassa tekstissä pieniä virheitä, jotka eivät haittaa viestin ymmärtämistä	lukee ja kirjoittaa arkiasiat viranomais-/pankki-/vakuutus kirjeet: tarvitsee työntekijän apua	lähinnä omat nimi- ja osoitetiedot ei selviä mistään viranomaispostista itsenäisesti
gsm	ei tuen tarvetta	tarvitsee harvoin apua gsm-palveluissa	lukee viestit, hieman/harvoin vaikeuksia puhelimen peruskäytössä	ei omista osaa käyttää gsm puhelinta
atk	aktiivikäyttäjä	tiedotetaan uusista vk-sivuista nettissä ja mm. kela, mol verkkopalveluista	käyttää muutamaa ohjelmaa, tarvitsee apua usein mm. päivitykset web-kamera	hädin tuskin osaa käyttää yhtä ohjelmaa tai ei ole käytössä atk-laitteita
asiointitaidot	itsenäinen	tiedotetaan palveluista, käyttää palveluita enimmäkseen itsenäisesti +tulkki	jokapäiväinen asiointi itsenäisesti, isommat asiat työntekijän ohjaamana,	tarvitsee apua myös arki-asioiden hoitoon esim. laskujen maksu, lehtitilaukset,

			usein avustetaan asioinnissa ainakin Aluksi	isommissa asioissa ja hankinnoissa aina työntek.apu, kaikki vi-ranomaisyhteydet työntekijän avustuksella
osallistu-minen	tietää ja osaa käyttää	vinkkaus, ilmoitetaan tapahtu-mista, ohjataan seuraamaan Kuurojen Liiton nettiä	osallistumiseen tarvitaan henkilökoht. tiedotus/kutsu kuurojenyhdistyksellä käy satunnaisesti	osallistuu harvoin kuuro-jen tilaisuuksiin, tarvitsee aina toisen hlön apua pystyäkseen osallistu-maan,
tulkkaus-palvelun käyttö	Itsen +monipuolisesta eri tilanteissa osaa myös ohjata kuulevaa tulkkipalvelun käytössä myös etätulk-kaus ok	tilaa ja käyttää tulkkia monenlai-sissa tilanteissa ei aina osaa/muista huolehtia tulk-kauksesta esim. juhliin tms. harvoin ohjaa kuulevaa osapuolta tulkinkäytössä joitain kokemuksia etätulkkauk-sesta	käyttää tulkkia isommissa asioissa, mutta saat-taa lähteä asioimaan myös ilman tulkkia; epävar-muutta tulkin tilaamisessa; ei saa riittävästi tulkkipalve-lua, koska ei osaa vaatia sitä työntekijän muistutettava, kannustettava, ohjattava tulkin käyttöön	hyötyy jonkin verran tulkkipalvelusta, mutta tarvitsee aina asioi-dessa jonkun toisen ihmisen tuen ja oh-jauksen ei itse tilaa tulkkia, ei osaa ohjata tulkkipal-velutilantessa tulkkia eikä kuulevaa osa-puolta

Ryhmä 1 vähäinen kuntoutussihteerin avuntarve, lähinnä ryhmätason tiedottamista, saa tietoa myös yhdistyksellä; yksilöllistä palvelua henkilökohtaisissa suurissa kriiseissä tai yksittäisissä uusissa asioissa neuvoja esim. oikeusasiat, autoveronpalautuksen hakeminen tms

- Ryhmä 2. käyttää kuntoutussihteerin vastaanottopalveluja säännöllisesti, tarpeen mukaan tarvittaessa tehdään kotikäyntejä ja työntekijä osallistuu viranomaistapaamisiin tiedotetaan asioista ryhmänä ja henkilökohtaisesti elämän muutoskohdissa erittäin suuri työntekijäavun tarve
- Ryhmä 3 kuntoutussihteerit erityisen tärkeitä asiakkaan oikeuksien valvomiseksi ja palvelujen ohjaamiseksi ja järjestämiseksi
- yleisin työmuoto kotikäynnit, usein asiakas asuu huonojen liikenneyhteyksien päässä joskus tavataan vastaanotoilla sosiaalinen kerhotoiminta tiedon saamiseksi ja vuorovaikutuksen turvaamiseksi tärkeää paljon yhteistyötä myös asiakkaan läheisten ja viranomaisten kanssa
- Susanna Helminen, Kuurojen Liitto ry

Liite 2 Saatekirje

SAATEKIRJE

24.2.2015

ARVOISA KUNTOUTUSSIIHTEERIN ASIAKAS

Teen tällä hetkellä opinnäytetyönäni tutkimusta Tampereen yliopiston Hyvinvointipalvelujen järjestämisen maisteriohjelmassa. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kuu-
rojen asiakkaiden omia kokemuksia viittomakielisestä kuntoutussihteeripalvelusta, ja palvelun hyödyistä asiakkaiden arjessa. Haastattelen eri-ikäisiä ja erilaisissa elämäntilanteissa olevia viittomakielisiä asiakkaita.

Haastattelun tavoitteena on saada selville kuntoutussihteeripalvelujen merkitys asiakkaille: Mikä palveluissa on teille tärkeää ja ehdottomasti säilyttämisen arvoista? Lisäksi on tarkoitus selvittää, onko teillä omia toiveita tai ehdotuksia näiden palvelujen suhteen. Vastausten perusteella on mahdollista saada arvokasta tietoa palvelujen kehittämiseksi ja enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Jokainen annettu vastaus on tärkeä ja auttaa asioiden viemisessä eteenpäin.

Kaikki haastattelutiedot ovat luottamuksellisia. Yksittäisen henkilön antamat vastaukset eivät ole tunnistettavissa. Saatuja tietoja käytän ainoastaan tätä tutkimusta varten. Kun opinnäytetyö on valmis, hävitän haastatteluaineiston. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista, ja se toteutetaan kerran, eikä sido mihinkään jatkotoimenpiteisiin.

Ystävällisin terveisin

Marjatta Astrén

s-posti: xxxxxx.xxxxxxxx.x@xxxxxx.xxx.fi

puhelin: xxx xxxx xxx

Liite 3 Teemahaastattelurunko

1. Taustatiedot

- ikä, sukupuoli, viittomakielinen
- asuminen, perhesuhteet
- työssä, työtön, opiskelija, eläkeläinen, muu toiminta

2. Palveluohjauksen asiakkuus, tuki ja merkitys

- milloin asiakkuus kuntoutussihteerin kanssa alkoi
- millä tavoin asiakas on ottanut yhteyttä alueen kuntoutussihteerin
- missä asioissa ja elämäntilanteissa asiakas on tarvinnut tukea
- millaista tukea tai apua asiakas on saanut
- onko asiakas saavuttanut ne yhteiskunnan palvelut, joita on hakenut

3. Yhteistyö, kokemukset ja asiakkaan odotukset palveluohjauksesta

- onko kuntoutussihteerin kanssa ollut yhteisiä tapaamisia muiden viranomaisten tai palvelutoimijoiden kanssa
- missä asioissa asiakas on käyttänyt tulkkipalvelua / milloin tulkkipalvelu ei ole riittänyt
- mikä on ollut parasta kuntoutussihteerin palveluissa (mitä hyötyä palveluista on ollut asiakkaalle)
- asiakkaan odotukset ja toiveet palvelun suhteen (millaista tukea toivoo)